BestMarket

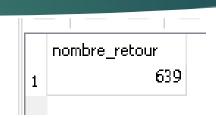
Méthodologie suivie

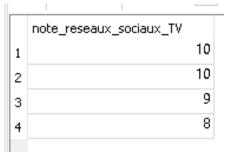
ANALYSE DE LA SATISFACTION CLIENT

Méthodologie importation BDD

- Ouverture du fichier Customer Data Feedback dans Visual Studio Code
- Suppression des points-virgules
- Copier-coller des créations de tables dans SQLite Studio
- Copier-coller des créations de champs dans SQLite Studio
- Vérification de la base de données dans SQLite Studio Cohérence des tables, champs, nombre de lignes

▶ 1. Nombre de retours clients sur la livraison





- 2. Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
- 3. Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ?
- 4. Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?

	Ref_magasin	Note_moyenne
1	75	8.7
2	78	8.5
3	62	8.5
4	23	8.5
5	19	8.5



▶ 5. Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?

	Magasin	Nombre_feedback
1	67	14
2	63	13
3	45	13
4	57	12

▶ 6. Quel est le classement des départements par note ?

1	Departement 95	note movenne 8.1
2	94	8.1
3	75	8.1
4	92	8
5	91	8
6	78	8
7	77	8
8	93	7.9

▶ 7. Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service client ?

	typologie_produit	moyenne_note
1	Loisirs	8.5

▶ 8. Quelle est la note moyenne pour l'ensemble des boissons ?

note_moyenne_boissons 8.3

9. Quel est le classement des jours de la semaine ou l'expérience client est

la meilleure expérience en magasin?



10. Sur quel mois a-t-on le plus de retours sur le service après-vente ?

				_
	mois	total retours	libelle categorie	
1	10	55	service après-vente	

▶ 11. Quel est le pourcentage de recommandations client ?

	pourcentage_recommandations		total_retours
1		90	2326

▶ 12. Quels sont les magasins qui ont une note inferieure à la moyenne ?

▶ 13. Quelles sont les typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne

entre le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2021 ?

NPS

	typologie_produit	moyenne_T1	moyenne_T2
1	Alimentaire	7.99	8.06
2	Loisirs	8	8.34

7.53

▶ 14. NPS

15.	NPS	médias	

	libelle_source	NPS
1	email	30
2	réseaux sociaux	30
3	téléphone	34

▶ 16. Quel est le nombre de retours clients par média ?

	libelle_source	nombre_retour_client
1	email	1032
2	réseaux sociaux	998
3	téléphone	970

▶ 17. Quel est le nombre de retours clients par catégorie de service ?

	libelle_categorie	nombre_retour_client
1	drive	611
2	expérience en magasin	556
3	livraison	639
4	qualité produit	591
5	service après-vente	603

Méthodologie Suivie

- Réalisation du document d'expression des besoins après m'être assurée d'avoir cerné la demande et le besoin de l'équipe.
- Mise à jour du dictionnaire de données après l'ajout de la table 'Ref_magasin'
- Mise à jour du schéma relationnel après l'ajout de la table 'Ref_magasin' via app.diagrams.net
- ► Ajout de deux indicateurs sous formes de requêtes
- Calcul du NPS général et du NPS par média
- Réalisation des requêtes : Sélection, jointures, filtrage des données, regroupements, agrégations, ordonnances des données.

Cohérence des données

- L'analyse des résultats me permet d'affirmer la cohérence de ceux-ci.
- Vérification de la cohérence des contraintes Clé primaire et Clé étrangères entre le dictionnaire, le schéma de la base de données et la base de données dans SQLite Studio.
- Vérification des champs vides ou dits NULL
- Lisibilité des résultats grâce à l'utilisation des alias dans mes requêtes

Conclusion

Les requêtes exécutées donnent des informations sur votre chaine de distribution

Les points positifs:

- Les magasins situés en Région Parisienne sont ceux qui sont le mieux notés
- ▶ La livraison est le service sur lequel il y a le plus de retours positifs
- L'expérience client est nettement meilleure en fin de semaine/ week-end

<u>Les points à améliorer :</u>

- Améliorer les produits de la catégorie Maison
- Améliorer l'expérience en magasin et les retours positifs sur toute la semaine
- Déterminer les points à améliorer sur les magasins dont la note est inférieure à la moyenne