



BestMarket

# Liste des questions Service Client

# Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?

Requête

Historique

```
1 select count (*) as nombre_retour  
2 from retour_client  
3 where libelle_categorie = 'Livraison'
```

	nombre_retour
1	639

# Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?

Requête Historique

```
1 select note as note_reseaux_sociaux_TV
2 from retour_client
3 join produit on retour_client.cle_produit = produit.cle_produit
4 where libelle_source = 'réseaux sociaux' and titre_produit = 'TV'
5 order by note desc
```

	note_reseaux_sociaux_TV
1	10
2	10
3	9
4	8

# Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ?

Requête

Historique

```
1 select typologie_produit, round (avg(note),1) as note_moyenne
2 from retour_client
3 join produit on retour_client.cle_produit = produit.cle_produit
4 group by typologie_produit
5 order by note_moyenne desc
```

	typologie_produit	note_moyenne
1	High-Tech	8.2
2	Loisirs	8.1
3	Alimentaire	8
4	Maison	7.9

# Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?

Requête

Historique

```
1 select Ref_magasin, round(avg(note),1) as Note_moyenne
2 from retour_client
3 group by Ref_magasin
4 order by note_moyenne desc
5 limit 5
```

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

# Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?

```
Requête Historique
1 select Ref_magasin as Magasin, count (*) as Nombre_feedback
2 from retour_client
3 join ref_magasin on retour_client.ref_magasin = ref_magasin.Ref_magasin
4 where libelle_categorie = 'drive'
5 group by magasin
6 having count (*)>=12
7 order by Nombre_feedback desc
```

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

# Quel est le classement des départements par note ?

Requête

Historique

```
1 select Departement, round (avg (note),1) as note_moyenne
2 from ref_magasin
3 join retour_client on ref_magasin.Ref_magasin = retour_client.ref_magasin
4 group by Departement
5 order by note_moyenne desc
```

	Departement	note moyenne
1	95	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

# Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service client ?

Requête Historique

```
1 select typologie_produit, round (avg (note),1) as moyenne_note
2 from produit
3 join retour_client on produit.cle_produit = retour_client.cle_produit
4 where libelle_categorie = 'service après-vente'
5 group by typologie_produit
6 order by moyenne_note desc
7 limit 1
```

	typologie_produit	moyenne_note
1	Loisirs	8.5



# Quelle est la note moyenne pour l'ensemble des boissons ?

Requête

Historique

```
1 select round (avg (note),1) as note_moyenne_boissons
2 from retour_client
3 join produit on retour_client.cle_produit = produit.cle_produit
4 where titre_produit like 'Boissons%'
```

note\_moyenne\_boissons

1

8.3

# Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin?

Requête

Historique

```
1 select round (avg (note),1) as note_moyenne, libelle_categorie, strftime ('%w', date_achat) as jour_semaine, case strftime ('%w', date_achat)
2 when '0' then 'Dimanche'
3 when '1' then 'Lundi'
4 when '2' then 'Mardi'
5 when '3' then 'Mercredi'
6 when '4' then 'Jeudi'
7 when '5' then 'Vendredi'
8 when '6' then 'Samedi'
9 end as jour_semaine
10 from retour_client
11 join ref_magasin on retour_client.ref_magasin = ref_magasin.ref_magasin
12 where libelle_categorie = 'expérience en magasin'
13 group by jour_semaine
14 order by note_moyenne desc
```

	note moyenne	libelle categorie	jour semaine	jour semaine:1
1	8.3	expérience en magasin	6	Samedi
2	8.2	expérience en magasin	0	Dimanche
3	8.1	expérience en magasin	5	Vendredi
4	8	expérience en magasin	4	Jeudi
5	8	expérience en magasin	3	Mercredi
6	8	expérience en magasin	2	Mardi
7	7.7	expérience en magasin	1	Lundi

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

Requête

Historique

```
1 select strftime('%m', date_achat) as mois, count(*) as total_retours, libelle_categorie
2 from retour_client
3 where libelle_categorie = 'service après-vente'
4 group by mois
5 order by total_retours desc
6 limit 1
```

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

# Quel est le pourcentage de recommandations client ?

Requête

Historique

```
1 select reco_positive*100/total_retours as pourcentage_recommandations,  
2 total_retours from ( select  
3 sum ( case when recommandation is true  
4 then 1  
5 else 0 end) as reco_positive,  
6 sum ( case when recommandation in (true, false)  
7 then 1  
8 else 0 end) as total_retours  
9 from retour_client)
```

	pourcentage_recommandations	total_retours
1	90	2326

# Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?

Requête    Historique

```
1 select ref_magasin,  
2 round(avg(note),2) as note_moyenne_magasin,  
3 moyenne_globale.note_moyenne  
4 from  
5 (select round (avg(note),2) as note_moyenne  
6 from retour_client) moyenne_globale,  
7 retour_client  
8 group by ref_magasin  
9 having avg(note) <= moyenne_globale.note_moyenne  
10 order by note_moyenne_magasin asc
```

Table    Formulaire

Nombre de lignes chargées : 38

	ref_magasin	note_moyenne_magasin	note_moyenne
1	60	7.38	8.05
2	81	7.44	8.05
3	82	7.53	8.05
4	46	7.56	8.05
5	55	7.59	8.05
6	24	7.62	8.05
7	80	7.62	8.05
8	8	7.66	8.05
9	44	7.67	8.05
10	74	7.7	8.05
11	57	7.73	8.05
12	76	7.74	8.05
13	68	7.79	8.05
14	66	7.82	8.05
15	18	7.83	8.05
16	25	7.83	8.05

# Quelles sont les typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>ème</sup> trimestre 2021 ?

Requête

Historique

```
1 select Trimestre1.typologie_produit,  
2       Trimestre1.moyenne_typologie_produit as moyenne_T1,  
3       Trimestre2.moyenne_typologie_produit as moyenne_T2  
4 from (  
5 select typologie_produit, round (avg(note),2) as moyenne_typologie_produit  
6 from retour_client rc  
7 left join produit p  
8 on rc.cle_produit = p.cle_produit  
9 where strftime ('%m', date_achat) in ( '01', '02', '03')  
10 group by typologie_produit) Trimestre1,  
11 (select typologie_produit, round (avg(note),2) as moyenne_typologie_produit  
12 from retour_client rc  
13 left join produit p  
14 on rc.cle_produit = p.cle_produit  
15 where strftime ('%m', date_achat) in ( '04', '05', '06')  
16 group by typologie_produit) Trimestre2  
17 where Trimestre2.typologie_produit = Trimestre1.typologie_produit  
18 and Trimestre2.moyenne_typologie_produit > Trimestre1.moyenne_typologie_produit
```

	typologie_produit	moyenne_T1	moyenne_T2
1	Alimentaire	7.99	8.06
2	Loisirs	8	8.34

# NPS

Requête

Historique

```
1 select promoteur*100/total
2 -detracteur*100/total as NPS
3 from
4 [select
5 sum (case when note > 8
6 then 1
7 else 0 end) as promoteur,
8 sum (case when note <= 6
9 then 1
10 else 0 end) as detracteur,
11 count (note) as total
12 from retour_client]
```

NPS	
1	31

# NPS par média

Requête

Historique

```
1 select libelle_source, promoteur*100/total
2 -detracteur*100/total as NPS
3 from
4 (select libelle_source,
5 sum (case when note > 8
6 then 1
7 else 0 end) as promoteur,
8 sum (case when note <= 6
9 then 1
10 else 0 end) as detracteur,
11 count (note) as total
12 from retour_client
13 group by libelle_source)
```

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



# Quel est le nombre de retours clients par média ?

Requête

Historique

```
1 select libelle_source, count (*) as nombre_retour_client  
2 from retour_client  
3 group by libelle_source
```

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

# Quel est le nombre de retours clients par catégorie de service ?

Requête

Historique

```
1 select libelle_categorie, count (*) as nombre_retour_client
2 from retour_client
3 group by libelle_categorie
```

	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