

Ange Kouassi

# Analyse de la Fidélisation des Clients

Projet d'analyse pour améliorer la rétention des clients  
dans le secteur B2C.



# Objectifs du Projet

Analyse de la Fidélisation des Clients pour une Entreprise de Services

01

## Identifier les clients à risque

Déterminer les segments de clients susceptibles de quitter l'entreprise pour mettre en place des actions préventives.

02

## Comprendre les comportements de fidélité

Analyser les comportements qui favorisent la fidélité des clients afin d'ajuster les stratégies marketing.

03

## Créer un modèle prédictif

Développer un modèle capable de prédire le churn en utilisant des techniques de machine learning.

04

## Mettre en place des stratégies ciblées

Élaborer des campagnes marketing personnalisées pour améliorer la rétention des clients identifiés comme à risque.



# Méthodologie de l'Analyse

Stratégies pour améliorer la fidélisation des clients

01

## Collecte des données

Analyse de 500 000 clients sur 3 ans pour un historique complet.

02

## Nettoyage et préparation

Utilisation de Python (Pandas, NumPy) pour traiter les valeurs manquantes.

03

## Exploration des données

Analyse des taux de churn et impact des interactions sur la fidélité.

04

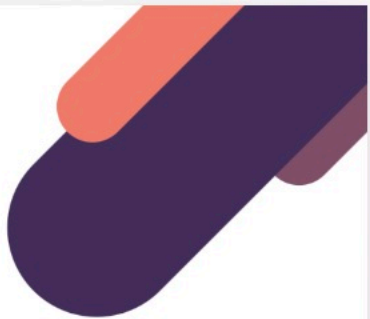
## Segmentation des clients

Classification selon la valeur à vie et l'engagement pour mieux cibler.



# Modélisation Prédictive

Analyse des données clients pour améliorer la fidélisation et réduire le churn



Le modèle prédictif a montré une excellente capacité à identifier les clients à risque de désengagement avec un F1-

**AUC-ROC : 89**  
**Précision de la classification**

Les efforts stratégiques ont conduit à une réduction significative de 12% du taux de churn au cours des 6 mois

**Augmentation des revenus : 8%**  
**Efficacité des campagnes marketing**

Le nombre moyen d'interactions positives avec le service client a augmenté de 25%, favorisant une

**F1-score : 0,84**  
**Excellente performance du modèle**

Avec un AUC-ROC de 0,89, le modèle assure une très bonne précision dans la classification des clients à risque.

**Taux de churn réduit de 12%**  
**Impact des actions ciblées**

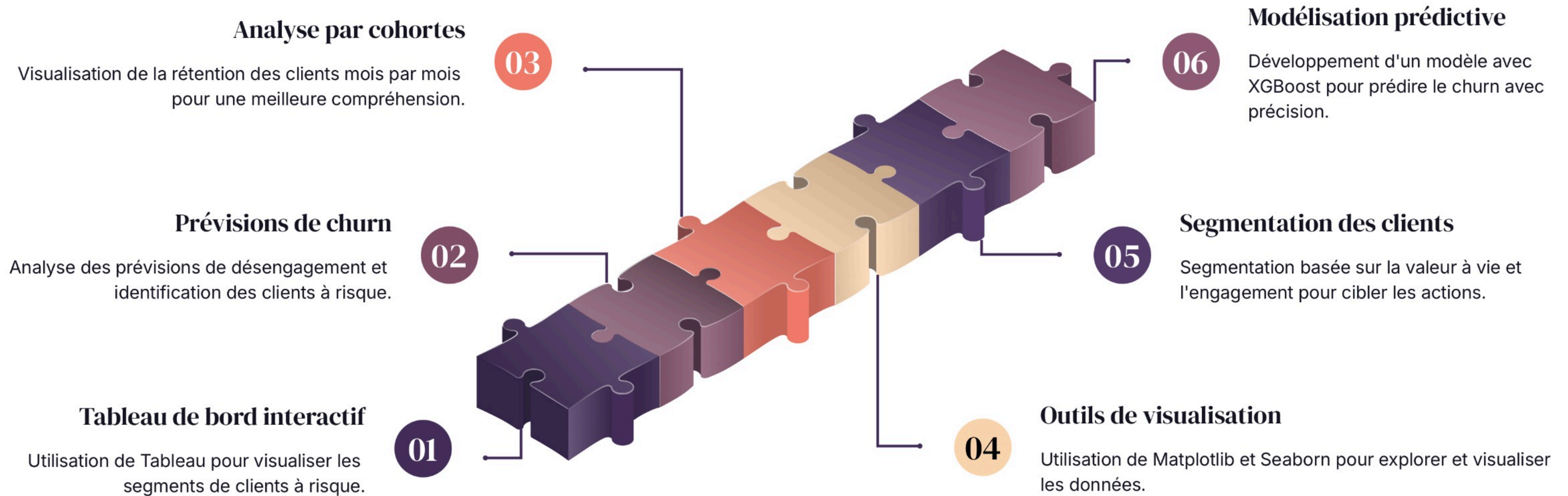
Les campagnes marketing ciblées ont entraîné une augmentation de 8% des revenus pour le segment des

**Interactions positives augmentées de 25%**  
**Amélioration de l'engagement client**



# Visualisation et Tableau de Bord

Création d'un tableau de bord interactif pour analyser la fidélisation client.



# Actions Stratégiques Proposées

Amélioration de la fidélisation des clients à risque

## Campagnes ciblées pour clients à risque

Mise en œuvre de campagnes marketing spécifiques pour engager les clients identifiés comme à risque de désengagement.

## Offres personnalisées basées sur le comportement

Création d'offres sur mesure en fonction des habitudes d'achat des clients pour stimuler leur engagement.

## Suivi renforcé par le service client

Amélioration de l'assistance clientèle pour augmenter la satisfaction et réduire le taux de churn.

**Taux de  
churn  
diminué de**



**Réduction significative  
du churn**

Une diminution de 12% du  
taux de churn a été observée  
en seulement 6 mois,  
reflétant l'efficacité des



**Augmentation  
des revenus  
de 8% dans le**



**Croissance des revenus**

Les campagnes ciblées ont  
entraîné une augmentation  
de 8% des revenus dans le  
segment à risque, montrant



**Interactions  
positives avec  
le service**



**Amélioration de  
l'engagement client**

Une hausse de 25% des  
interactions positives avec le  
service client indique une  
meilleure satisfaction globale



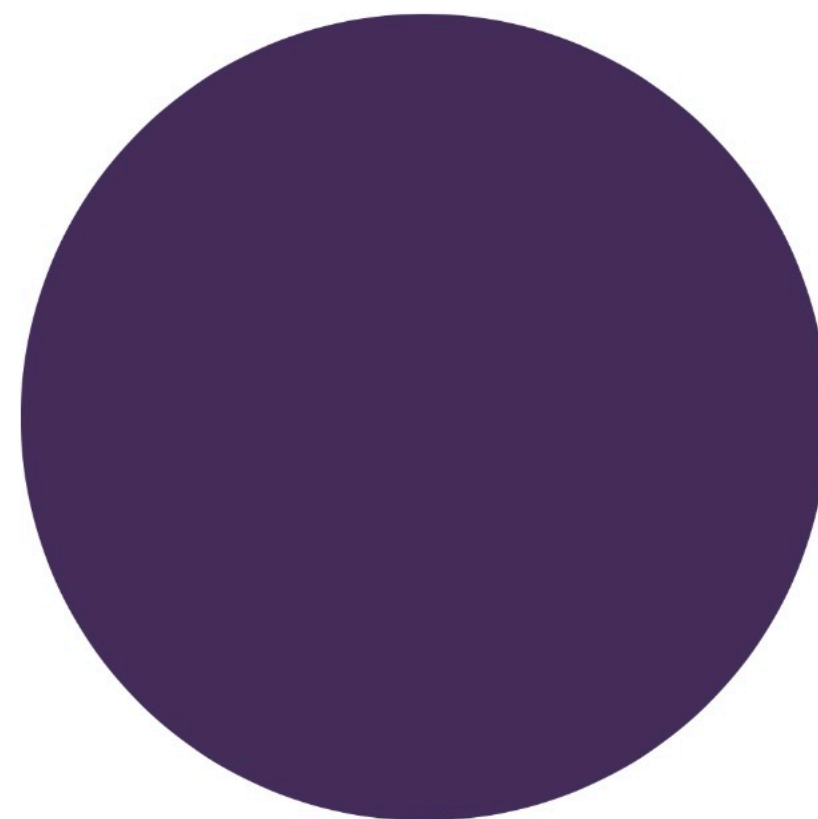
## Résultats Obtenus

Analyse approfondie des améliorations de  
fidélisation des clients



# Tendances 2024 en Modélisation Prédictive

L'IA transforme la fidélisation client avec des stratégies ciblées.



260

Hydrant





01

# Conclusions et Recommandations

Synthèse des résultats et stratégies d'amélioration pour la fidélisation des clients.



# Appel à l'Action

Engagement stratégique pour améliorer la fidélisation client.