



BestMarket

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Interrogez une base de données avec sql pour suivre la stisfaction client</i>
Contact Business	<i>Mélanie lead data analyst</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	<i>kheloudja</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>29/12/2023</i>

Contexte du projet
<p><i>Best market, une entreprise de la grande distribution. Elle veut un client satisfait, en améliorant son expérience.</i></p> <p><i>La structuration des retours clients est compliquée pour l'équipe. Les sources sont variées.</i></p> <p><i>La direction veut utiliser l'indicateur net promoteur score NPS pour mesurer la satisfaction client. Elle veut également 2 autres axes d'analyses pour l'expérience client.</i></p>



Expressions des besoins

Calculer le nombre de retours clients en quantifiant les recommandations via le NPS

⇒ Nombre promoteurs moins nombre détracteurs

```
SELECT
  sum(case when note > 8
    then 1
    else 0 end) as promoteur,

  sum(case when note <= 6
    then 1
    else 0 end) as detracteur,
  count(note) as total
FROM retour_client
```

Résultat :

promoteur	detracteur	total
1200	271	3000

Sur 3000 retours on a 1200 promoteurs et 271 détracteurs.

Soit 40%-9%

Le NPS est de 31

NPS retours clients par source, email, téléphone, réseaux sociaux :

```
SELECT
  sum(case when note > 8
    then 1
    else 0 end) as promoteur, libelle_source,

  sum(case when note <= 6
    then 1
    else 0 end) as detracteur,
  count(note) as total
FROM retour_client
GROUP by libelle_source
```

Résultat



BestMarket

promoteur	libelle_source	detracteur	total
387	email	81	1032
410	réseaux sociaux	115	998
403	téléphone	75	970

NPS retour client par **email** est **29.66** soit 37,5% promoteurs -7,84% détracteurs

NPS retour client par **téléphone** est de **33.84** soit 41.54% promoteurs-7.73% détracteurs

NPS retour client par **réseaux sociaux** est de **29.48** soit 41% détracteurs – 11.52% détracteurs

Axes d'analyse supplémentaires :

Retours client sur la qualité produit et son expérience en magasin

```
SELECT
  sum(case when note > 8
    then 1
    else 0 end) as promoteur, libelle_categorie,
  sum(case when note <= 6
    then 1
    else 0 end) as detracteur,
  count(note) as total
FROM retour_client
GROUP by libelle_categorie
```

Résultat :

promoteur	libelle_categorie	detracteur	total
243	drive	62	611
207	expérience en magasin	55	556
259	livraison	60	639
252	qualité produit	45	591
239	service après-vente	49	603



BestMarket

NPS retour client sur la **qualité produit** est de **41.92** soit 42.53% promoteurs – 7.61% détracteurs.

NPS retour client sur son **expérience en magasin** est de **27 .34** soit 37.23% promoteurs – 9.89% détracteurs.

Exigences

J'ai été confrontée aux contraintes suivantes:

- 1- Techniques , difficultés pour charger la base de données ref-magasin
- 2- Certaines requêtes nécessitaient plus de travail et de recherches que d'autres car compliquées.
- 3- Temporelle: beaucoup de choses à traiter en peu de temps.