



BestMarket

Interrogez une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client

Kheloudja

Habi

22/01/2024

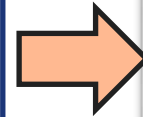
I. Analyse de la satisfaction client

639

Nombre de retours
client sur la livraison

La liste des notes
client sur les réseaux
sociaux sur les TV

Client satisfait au
vu des notes
accordées



note	produit	source
8	TV	réseaux sociaux
9	TV	réseaux sociaux
10	TV	réseaux sociaux
10	TV	réseaux sociaux

Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ? classée de la meilleure à la moins bonne.

Bonne satisfaction client du service High-Tech et moins bonne pour la prestation maison



8,04



8,16



8,09



7,85

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



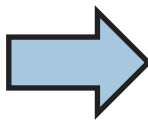
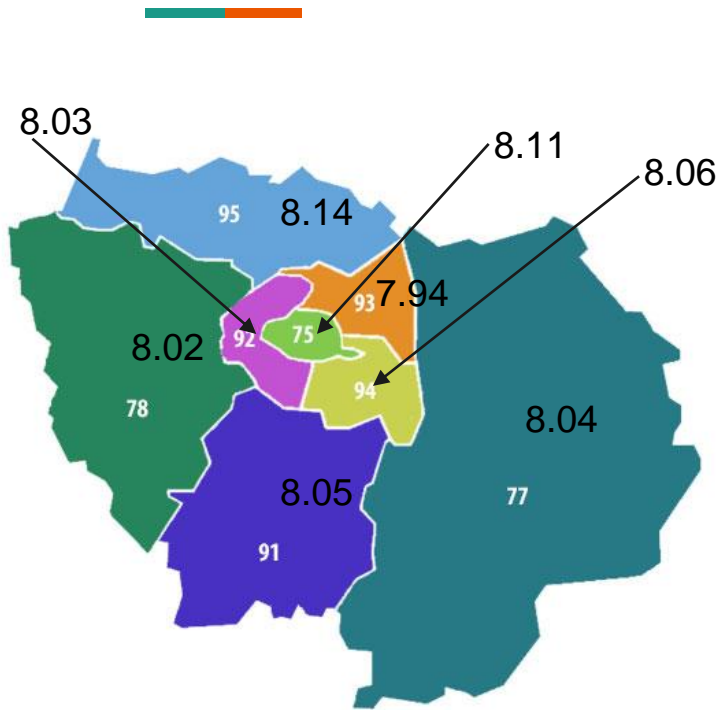
magasin	note_moyenne
33	8.73
31	8.55
34	8.5
31	8.48
42	8.45

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

FEEDBACK

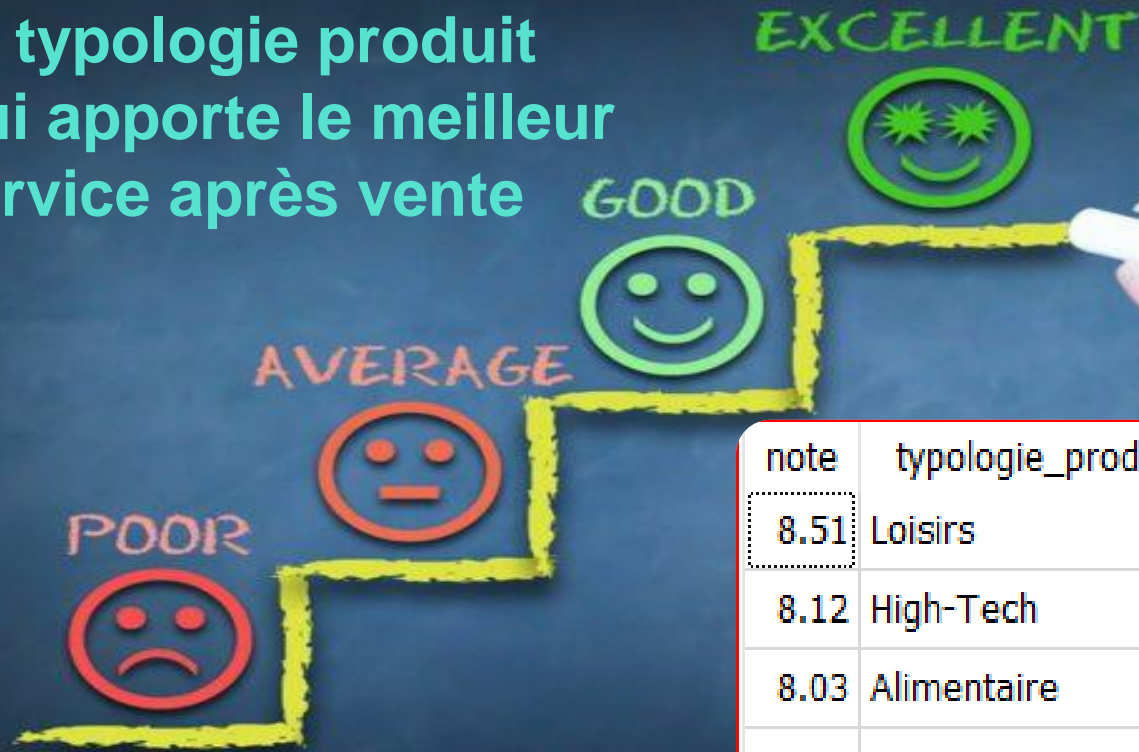


magasin	catégorie	nb_feedbacks
45	drive	13
57	drive	12
63	drive	13
67	drive	14



note_moyenne	categorie	departement
8.14	service après-vente	95
8.11	service après-vente	75
8.06	drive	94
8.05	livraison	91
8.04	drive	77
8.03	livraison	92
8.02	drive	78
7.94	drive	93

La typologie produit Qui apporte le meilleur Service après vente



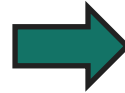
note	typologie_produit	libelle_categorie
8.51	Loisirs	service après-vente
8.12	High-Tech	service après-vente
8.03	Alimentaire	service après-vente
7.88	Maison	service après-vente

Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons



note_moyenne	Boissons
8.38	Boissons instantanées
8.36	Boissons gazeuses
8.11	Boissons avec sucre ajouté
8.79	Boissons alcoolisées
8.07	Boissons

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



Les jours 6 et 0 où l'expérience client est la meilleure en magasin

jour	moyenne	catégorie
6	8.34	expérience en magasin
0	8.18	expérience en magasin
5	8.07	expérience en magasin
4	8.04	expérience en magasin
3	7.99	expérience en magasin
2	7.95	expérience en magasin
1	7.74	expérience en magasin

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

Plus de retours sur le mois d'octobre.

boutique



livraison




contact au service client



achat online



- Octobre : 55 retours
- Septembre : 53 retours
- Juin : 53 retours
- Novembre : 52 retours
- Août : 52 retours

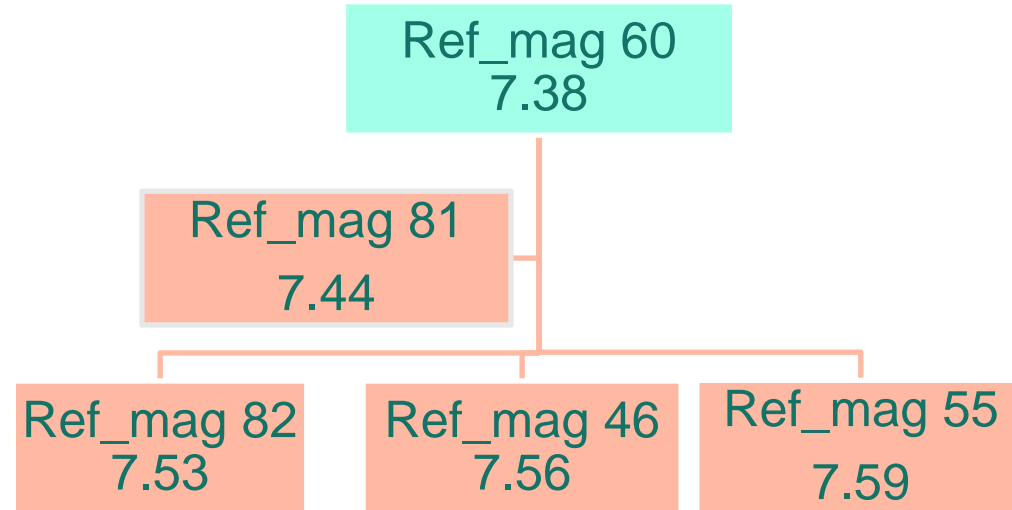


Quel est le
pourcentage de
recommandations
client ?



92%

Quels sont
les magasins
qui ont une
note
inférieure à
la
moyenne ?
39 magasins
ont une
note en
dessous de
la moyenne.





**Les produits
qui ont
amélioré leur
moyenne
entre le 1^{er} et
le 2^{ème}
trimestre
2021**



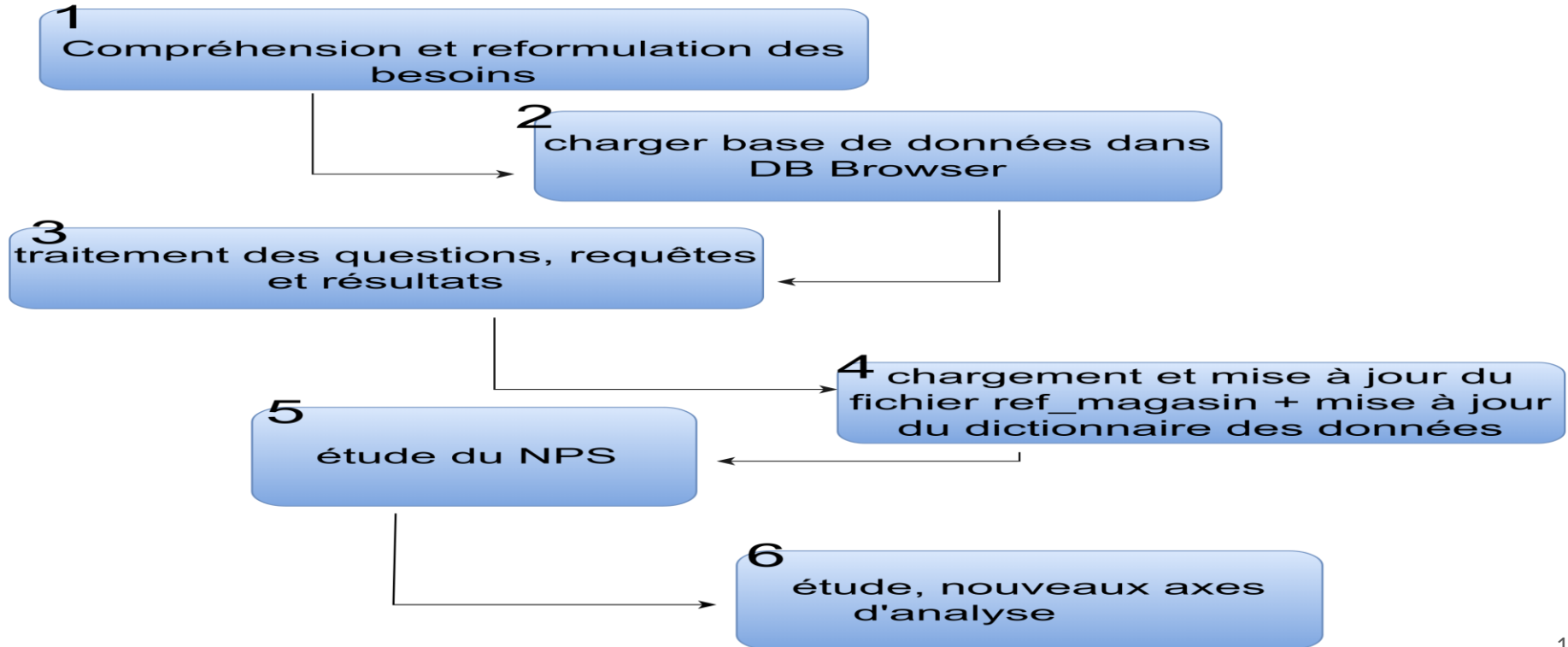
typologie_produit	moyenne_trm1	moyenne_trm2
Alimentaire	7.99	8.06
High-Tech	8.31	7.91
Loisirs	8.0	8.34
Maison	8.57	7.62

Étude du NPS



- NPS retour client
31
- NPS par source :
Émail : 29.66
Téléphone : 33.84
Réseaux sociaux :
29.48
- NPS par catégorie :
Qualité produit : 41.92
Expérience magasin :
27.34

II. Méthodologie suivie



III. Cohérence des données



Les données fournies sont complètes et m'ont permis de mener à bien le projet. Les valeurs ne sont pas nulles, et les champs ne comportaient pas de doublons.

Les clés primaires et étrangères fonctionnent parfaitement et de ce fait les tables entre elles. Les requêtes sont exécutées sans erreurs.

Les résultats du NPS sont exacts car ils sont tous compris entre -100 et 100 pour les différentes sources et catégories étudiées.