



blinkit

## BlinkIt, le leader indien de la livraison de repas essentiels.

### Amélioration des performances de ventes

Taux de retention

**94,2%**

Panier moyen (INR)

**1,10K**

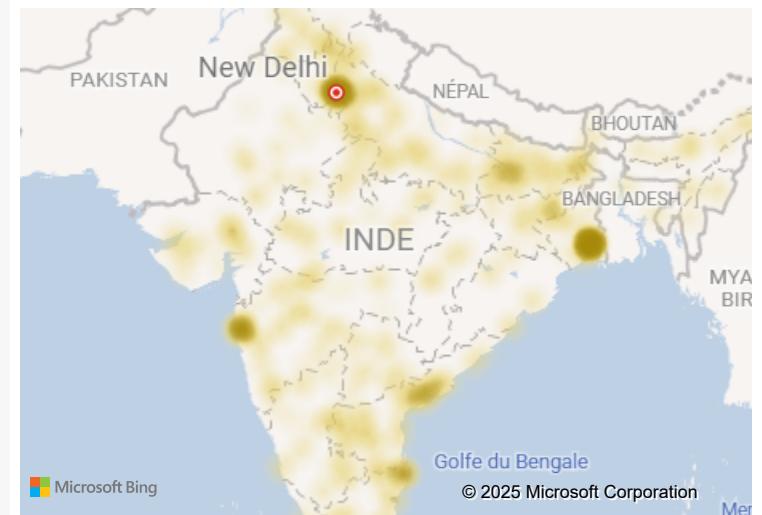
Moyenne de rating

**3,34**

Taux de livraison à l'heure

**69,4%**

### Nombre de commandes par villes



**⚠️ Cette analyse repose sur un échantillon de données et ne reflète pas fidèlement l'activité réelle de Blinkit. Ce projet a été réalisé en mars 2025 dans le cadre d'un travail de groupe pour la formation de Data Analyst chez Le Wagon (formation en ligne).**



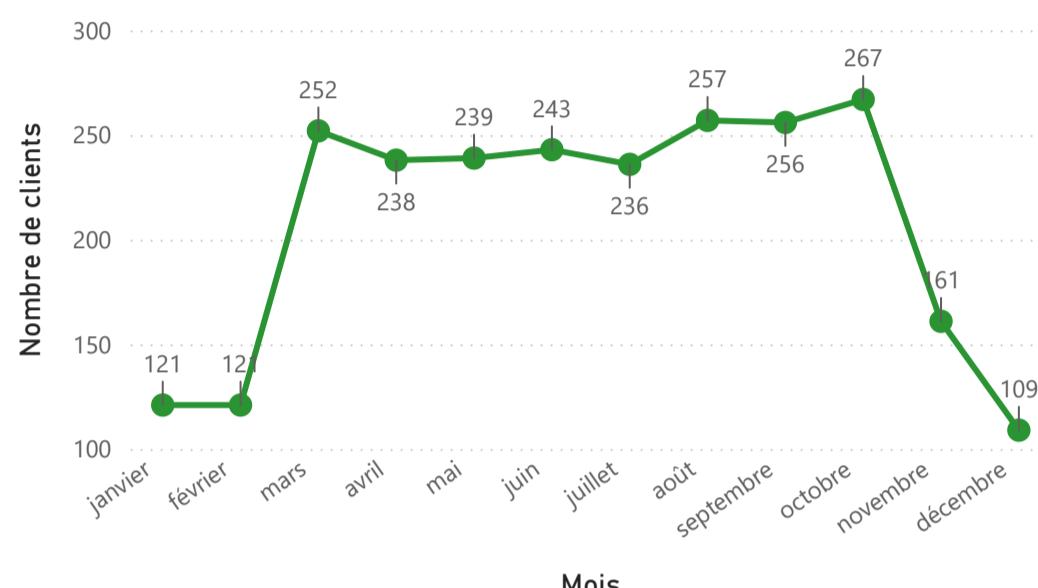
## Le profil client

💡 Cliquez sur un des segments pour filtrer

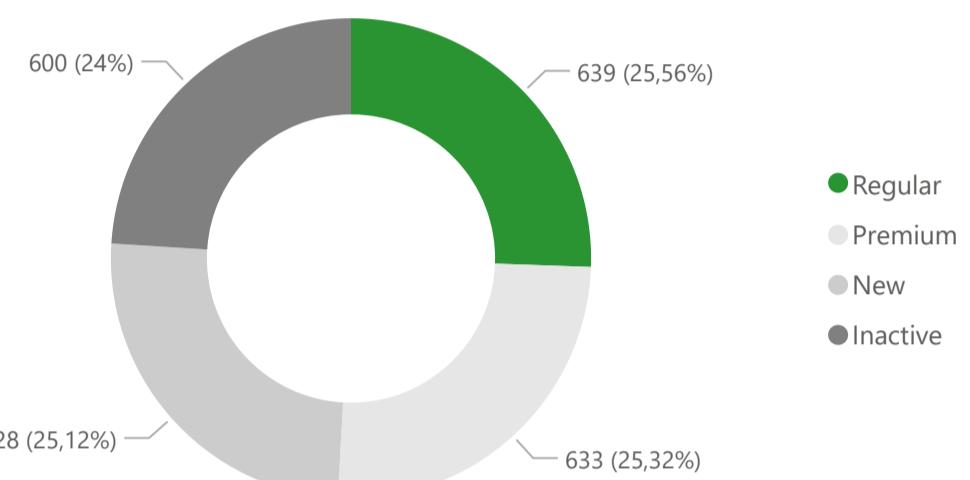
Regular  
Premium  
New  
Inactive



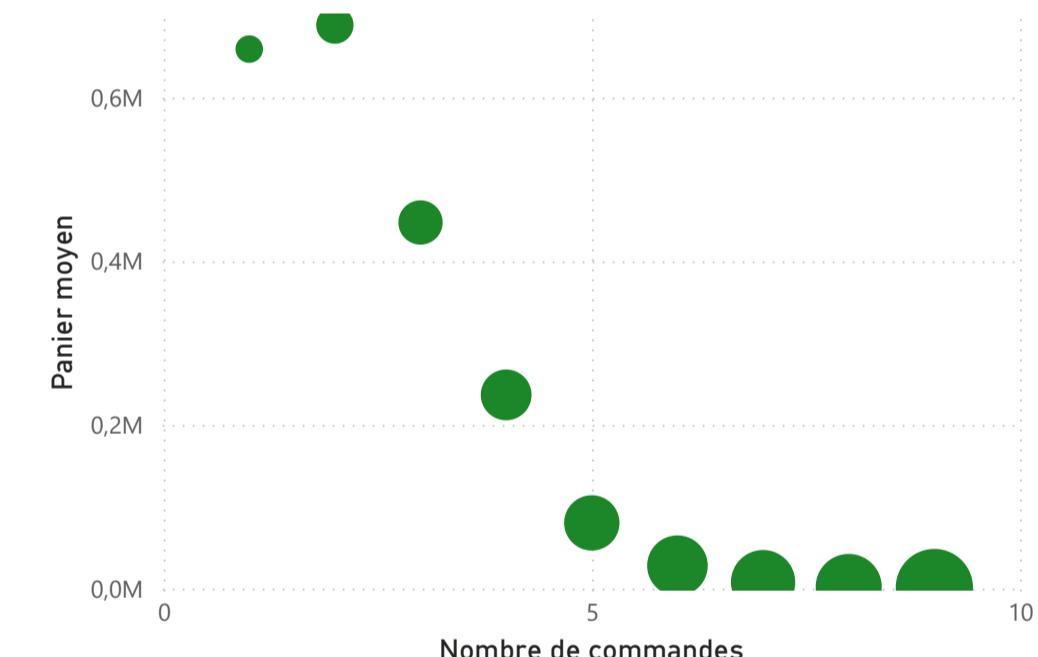
### Evolution du nombre de clients par mois



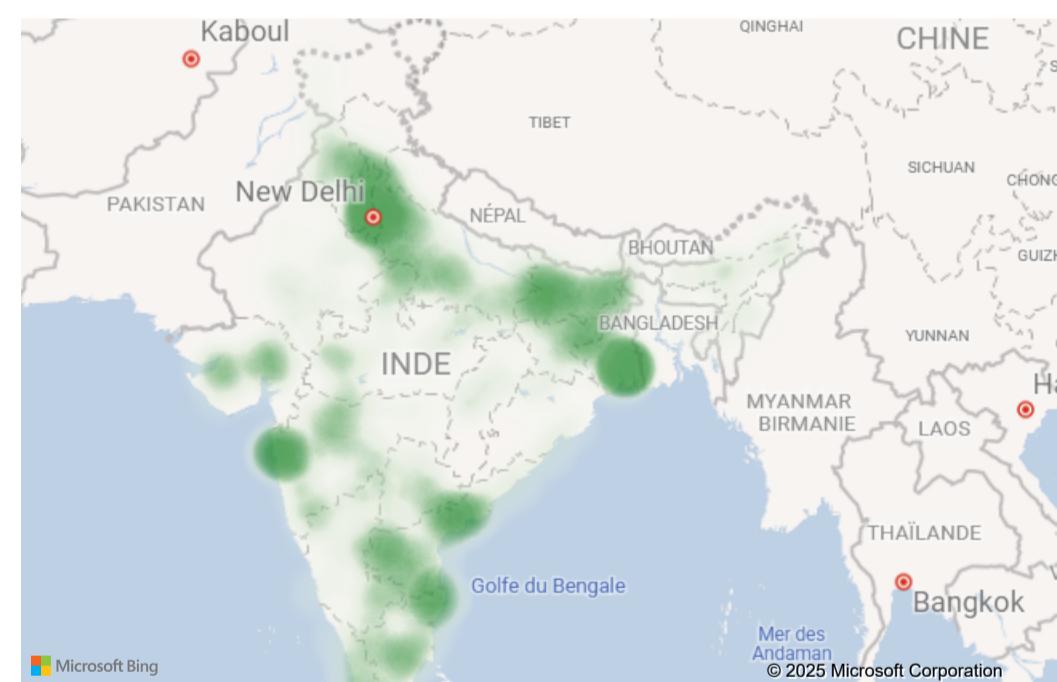
### Répartition par segment de client



### Fréquence d'achat VS panier moyen



### Nombre de clients par zone géographique



## Recommandations

### Évolution du nombre de clients

Le nombre de clients progresse fortement à partir de mars, avec un pic en octobre (267 clients), puis chute drastique en novembre et décembre.

**Reco :** capitaliser sur les mois à fort trafic avec des campagnes d'acquisition et prévoir des relances automatiques dès novembre pour limiter la baisse de fin d'année.

### Répartition des segments clients

Les segments sont très équilibrés, avec un léger avantage pour les Regular (25.56%). Les inactifs représentent encore 24% des clients.

**Reco :** lancer des actions spécifiques de réactivation sur les inactifs (offres ciblées, emails de retour, notifications personnalisées).

### Fréquence d'achat VS Panier moyen

Les clients avec un panier élevé achètent peu souvent. À l'inverse, ceux qui commandent régulièrement ont un panier plus faible.

**Reco :** mettre en place des incentifs pour encourager les acheteurs à fort panier à revenir plus souvent (programme fidélité, recommandations personnalisées).



## Finance



### Vue globale des coûts et profits

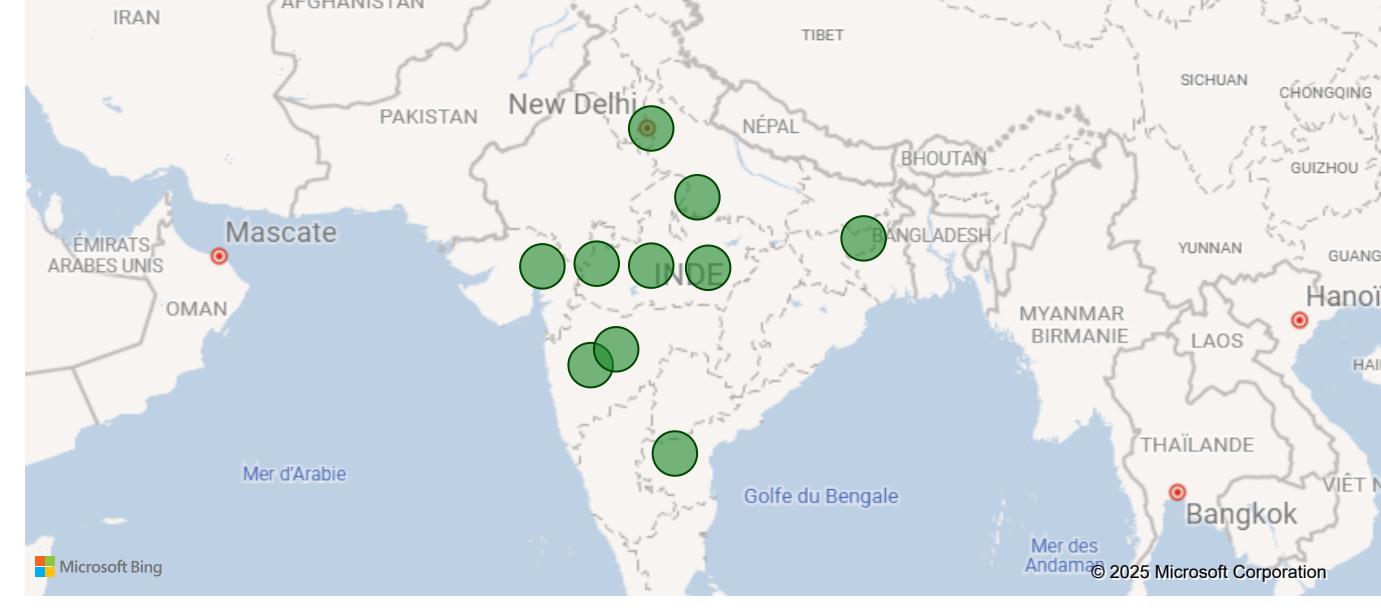
CA 2023

**5,46M**

CA 2024

**5,54M**

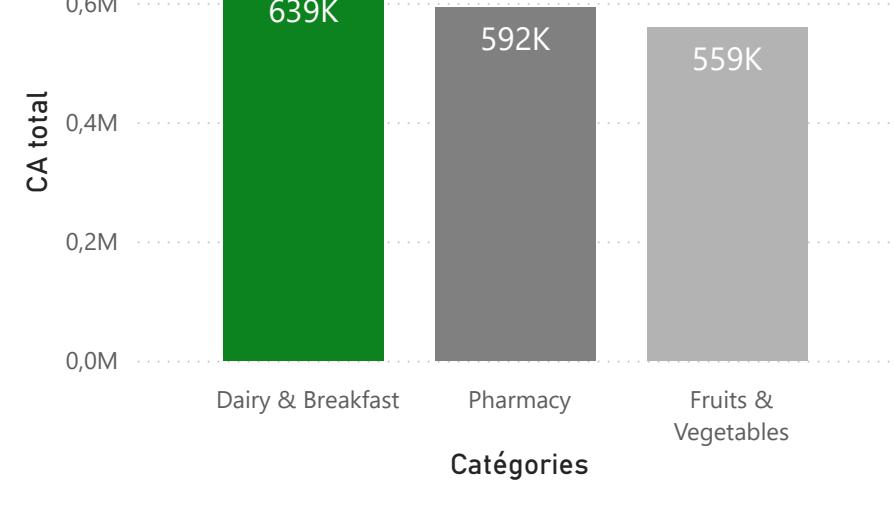
### Top 10 des villes qui génèrent le plus de chiffre d'affaires



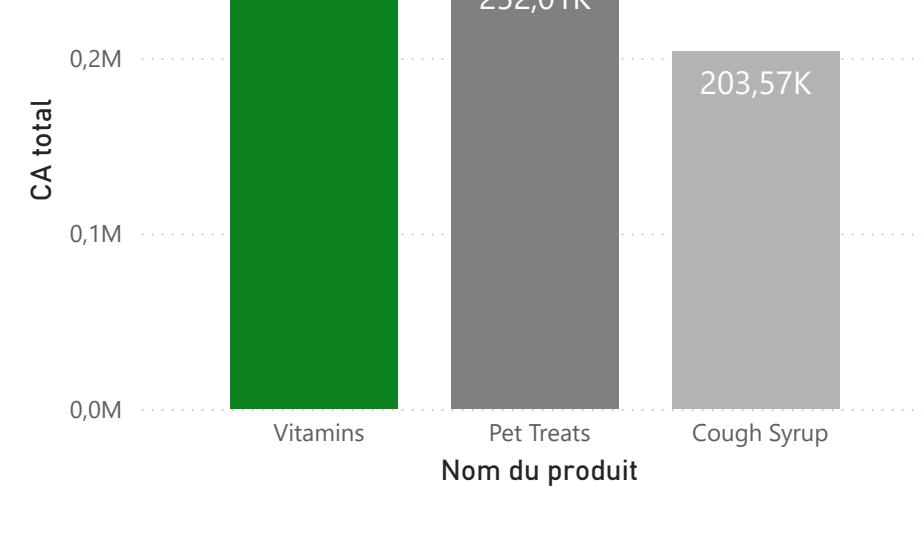
### Zoom sur les performances du catalogue de produits



Top 3 des catégories qui génèrent le plus de chiffre d'affaires

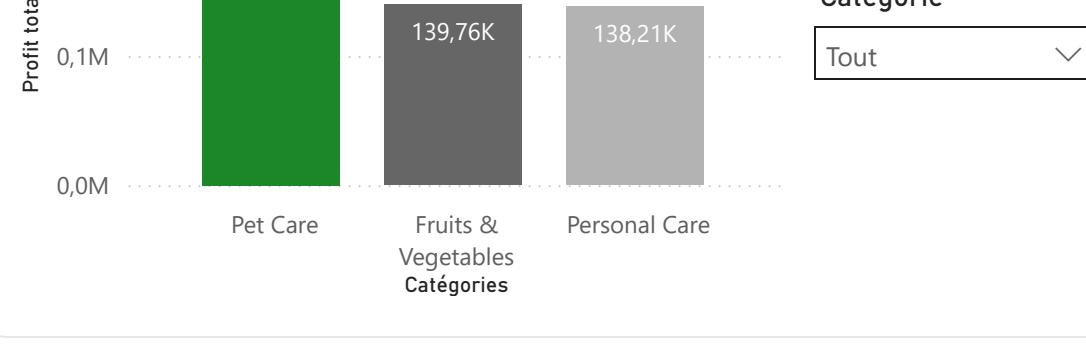


Top 3 des produits qui génèrent le plus de chiffre d'affaires



### Lien entre les profits et les stocks endommagés

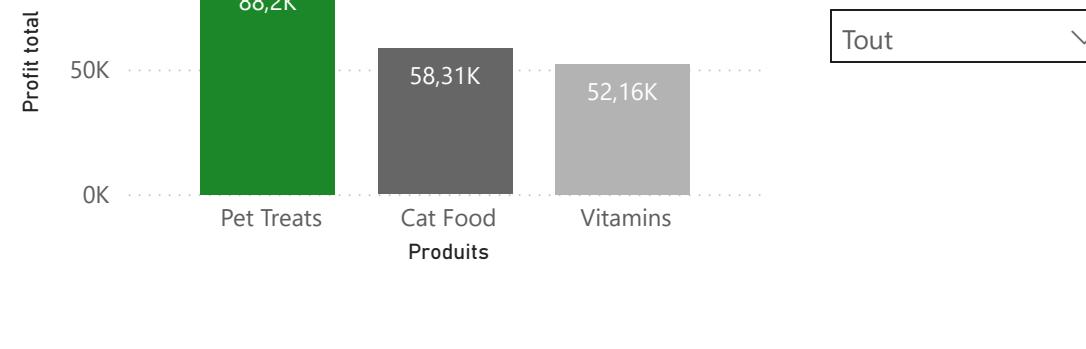
#### Top 3 des catégories qui génèrent le plus de profit



#### Catégories les plus endommagées

Catégorie	Stock endommagé
Dairy & Breakfast	8890
Household Care	8210
Snacks & Munchies	8144
Fruits & Vegetables	8120
Pet Care	7528
Personal Care	7524

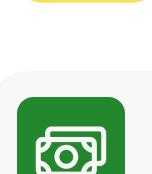
#### Top 3 des produits qui génèrent le plus de profit



#### Produits les plus endommagés

Produits	Stock endommagé
Pet Treats	3494
Toilet Cleaner	3030
Dish Soap	3022
Lotion	3016
Vitamins	2940
Cough Syrup	2620

## Recommandations



## Performances marketing



### Revenus et dépenses marketing

Revenus générés

**32,19M**

Dépenses

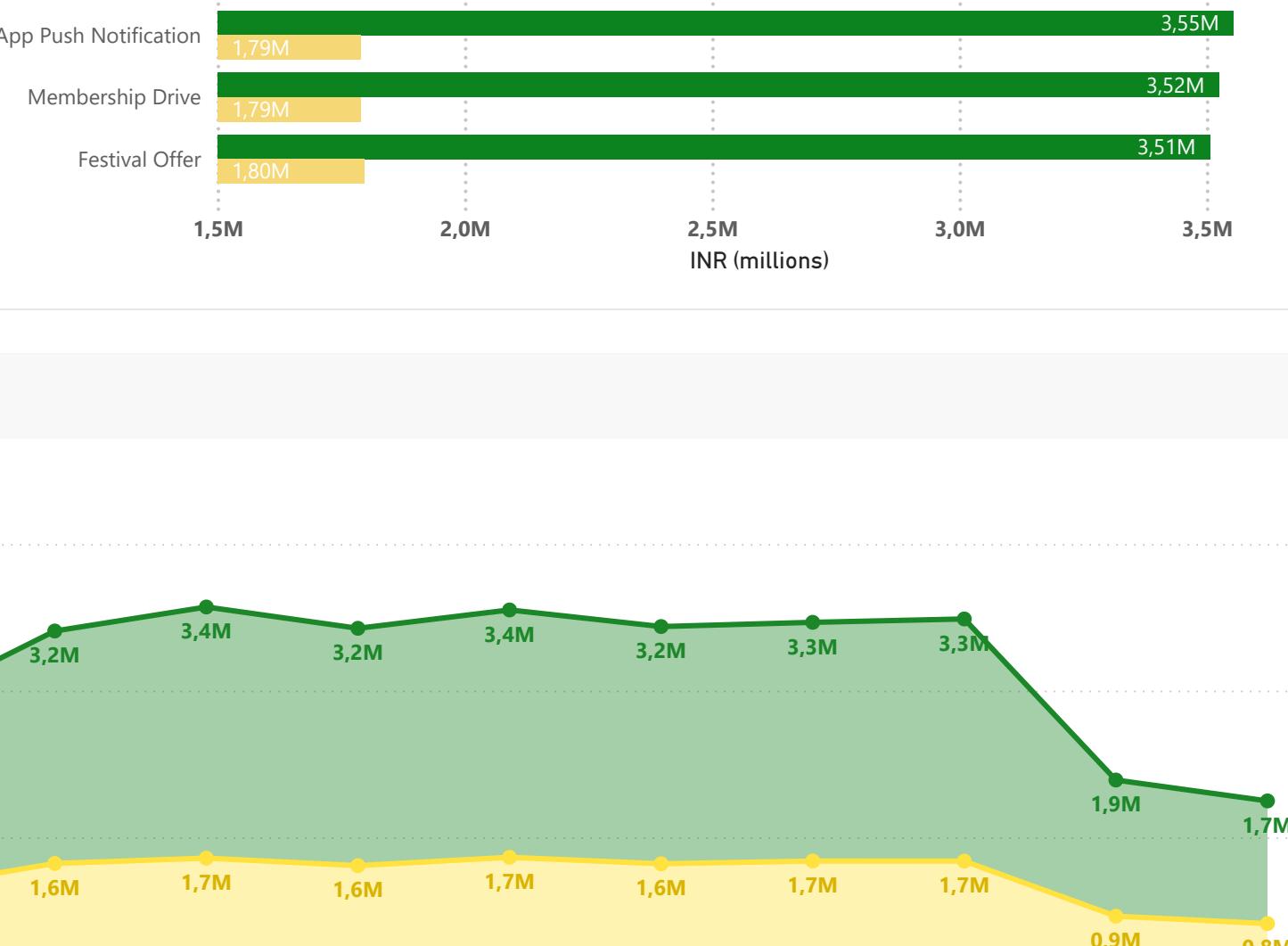
**16,32M**

ROAS

**14,80K**

#### Revenus et dépenses par campagne

● Revenus générés ● Dépenses



#### Revenus VS dépenses

● Dépenses ● Revenus

6M

4M

2M

0M

janvier

février

mars

avril

mai

juin

juillet

août

septembre

octobre

novembre

décembre

Montant (INR)

1,6M

1,6M

2,5M

3,2M

3,4M

3,2M

3,4M

3,2M

3,3M

3,3M

1,9M

1,7M

0,9M

0,8M

Montant (INR)

0M

1,6M

1,7M

1,8M

1,9M

2M

2,1M

2,2M

2,3M

2,4M

2,5M

2,6M

2,7M

2,8M

2,9M

3M

3,1M

3,2M

3,3M

3,4M

3,5M

3,6M

3,7M

3,8M

3,9M

4M

4,1M

4,2M

4,3M

4,4M

4,5M

4,6M

4,7M

4,8M

4,9M

5M

5,1M

5,2M

5,3M

5,4M

5,5M

5,6M

5,7M

5,8M

5,9M

6M

6,1M

6,2M

6,3M

6,4M

6,5M

6,6M

6,7M

6,8M

6,9M

7M

7,1M

7,2M

7,3M

7,4M

7,5M

7,6M

7,7M

7,8M

7,9M

8M

8,1M

8,2M

8,3M

8,4M

8,5M

8,6M

8,7M

8,8M

8,9M

9M

9,1M

9,2M

9,3M

9,4M

9,5M

9,6M

9,7M

9,8M

9,9M

10M

10,1M

10,2M

10,3M

10,4M

10,5M

10,6M

10,7M

10,8M

10,9M

11M

11,1M

11,2M

11,3M

11,4M

11,5M

11,6M

11,7M

11,8M

11,9M

12M

12,1M

12,2M

12,3M

12,4M

12,5M

12,6M

12,7M

12,8M

12,9M

13M

13,1M

13,2M

13,3M

13,4M

13,5M

13,6M

13,7M

13,8M

13,9M

14M

14,1M

14,2M

14,3M

14,4M

14,5M

14,6M

14,7M

14,8M

14,9M

15M

15,1M

15,2M

15,3M

15,4M

15,5M

15,6M

15,7M

15,8M

15,9M

16M

16,1M

16,2M

16,3M

16,4M

16,5M

16,6M

16,7M

16,8M

16,9M

17M

17,1M

17,2M

17,3M

17,4M

17,5M

17,6M

17,7M

17,8M

17,9M

18M

18,1M

18,2M



## Satisfaction client

NPS

**0,96**

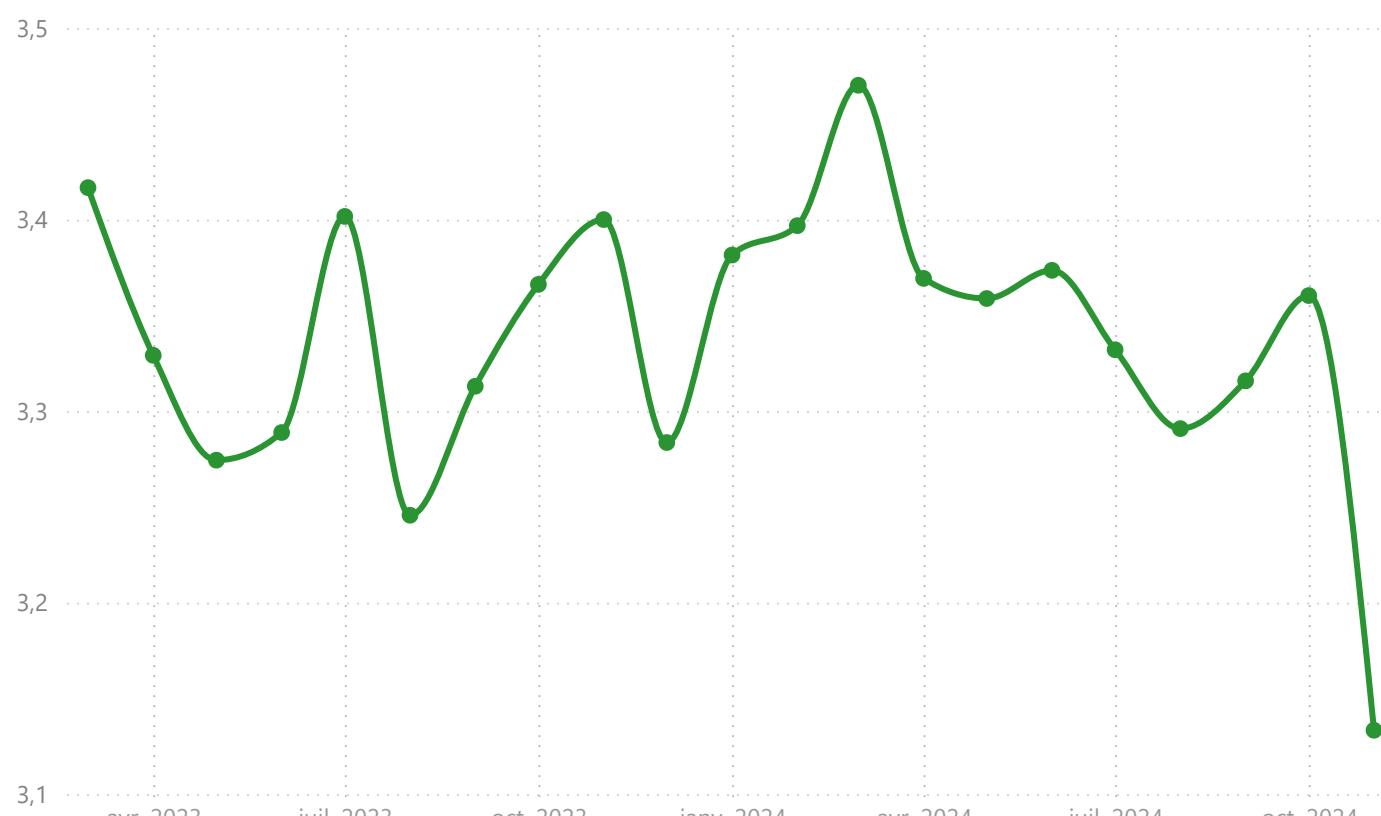
Taux de Feedbacks Négatifs (%)

**32,84**

CSAT (%)

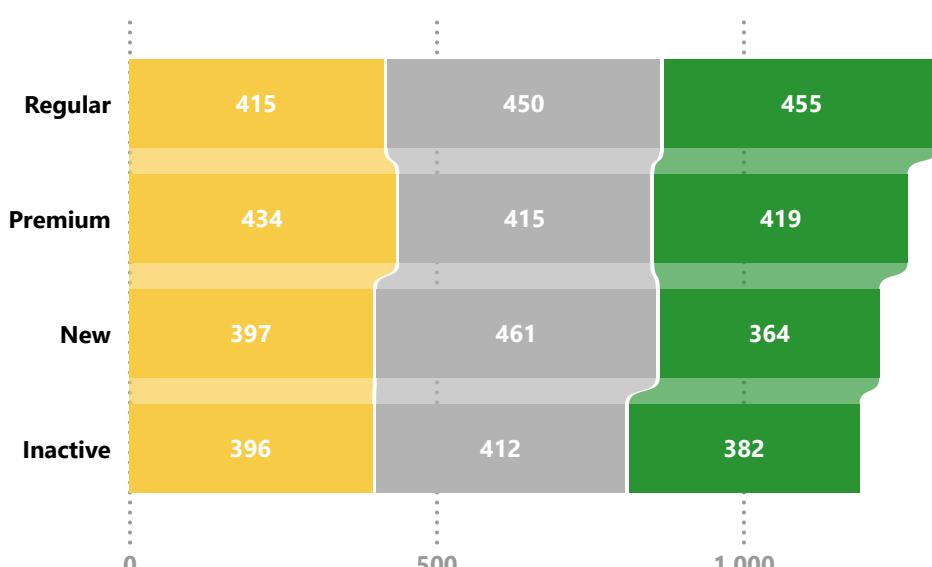
**50,48**

### Evolution de la note moyenne

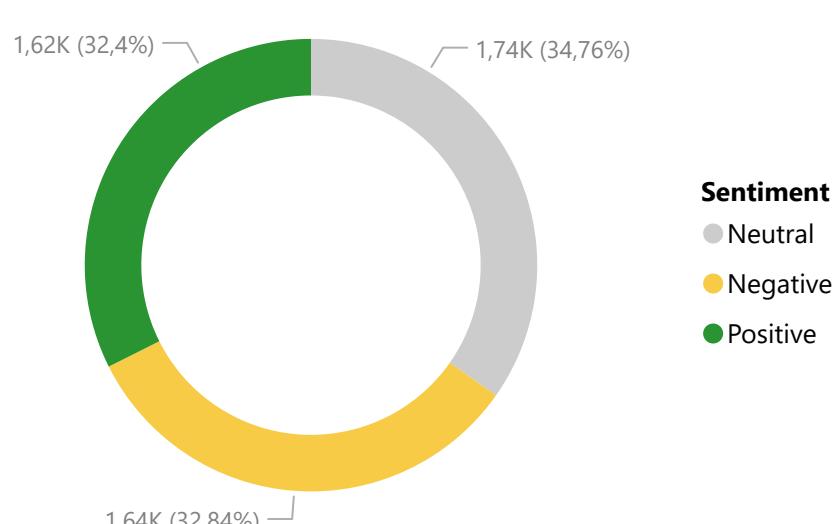


### Distribution du feedback

Yellow = Negative | Grey = Neutral | Green = Positive



### Répartition des avis



### Mots les plus récurrents dans les avis clients

Nuage de mots général



Nuage de mots des reviews négatives



## Recommandations

### Satisfaction Client (CSAT)

Les notes moyennes stagnent à 3.345/5, avec 32% de feedbacks négatifs liés aux livraisons et à la qualité.

Reco : gestes commerciaux, systématisation du remboursement/remplacement, amélioration des process.

### Saisonnalité

Les notes chutent de 0.4 pts en décembre malgré +15% des ventes.

Reco : renforcer l'équipe support et les livraisons en fin d'année.

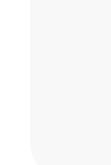
### Fidélisation (NPS)

Seuls 12% des clients recommandent la marque, malgré 68% de rétention à 6 mois.

Reco : programme de fidélité avec récompenses par parrainage.



## Livraisons clients



### Vue d'ensemble des livraisons

Temps de Livraison Réel

**19,43**

Moyenne de Temps de Livraison (Minutes)

**4,44**

Note Moyenne

**3,34**

% de Livraisons à l'Heure

**69,40**

Distance Moyenne de Livraison

**2,72**

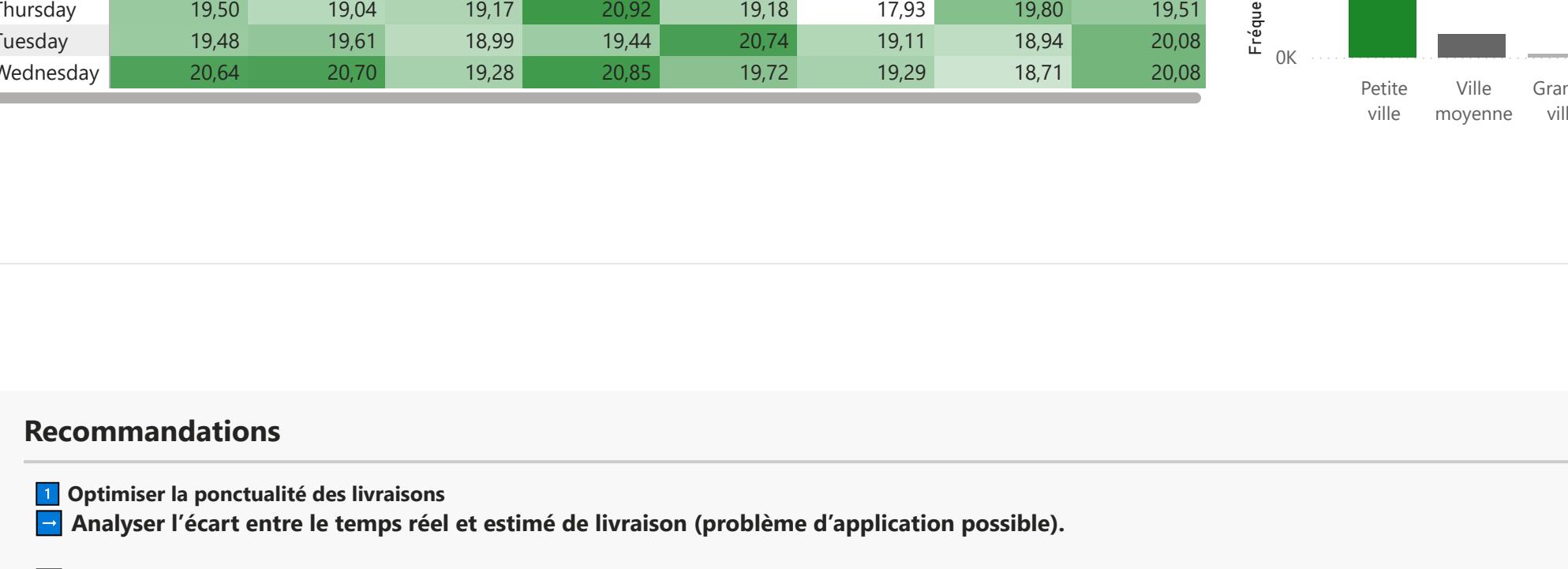
Zones de Livraisons

**316**



### Trafic : première raison des retards de livraison

#### Fréquence du trafic par ville



Jours 00:00 - 02:59 03:00 - 05:59 06:00 - 08:59 09:00 - 11:59 12:00 - 14:59 15:00 - 17:59 18:00 - 20:59 21:00 - 23:59

Friday	18,92	18,46	18,08	19,90	20,14	19,29	19,33	18,00
Monday	19,54	18,62	19,77	19,58	20,94	18,52	19,81	19,19
Saturday	19,00	19,54	20,22	18,40	20,13	18,73	18,32	18,04
Sunday	21,00	19,68	20,43	18,48	18,63	19,76	21,42	18,04
Thursday	19,50	19,04	19,17	20,92	19,18	17,93	19,80	19,51
Tuesday	19,48	19,61	18,99	19,44	20,74	19,11	18,94	20,08
Wednesday	20,64	20,70	19,28	20,85	19,72	19,29	18,71	20,08

#### Impact du trafic par type de ville



#### Recommendations

- 1 Optimiser la ponctualité des livraisons  
➡ Analyser l'écart entre le temps réel et estimé de livraison (problème d'application possible).
- 2 Réduire le temps de traitement des commandes  
➡ Améliorer l'efficacité du process pour réduire les 15 min de traitement (optimisation workflow).
- 3 Adapter les ressources selon la zone  
➡ Augmenter le nombre de livreurs dans les petites villes aux heures de pointe (soir et week-end).
- 4 Encourager la performance des livreurs  
➡ Mettre en place un système de gamification pour améliorer la réactivité et la gestion du trafic.