



RAPPORT D'ANALYSE DE BESTMARKET

Présenté par : MILAINE GUIAGAING

Date : 07/09/2023

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT
AU SEIN DES MAGASINS.



ENJEUX ET OBJECTIFS

- I. IMPORTER LES DONNÉES DANS LE SGBDR
 - II. PRÉSENTER LE SCHÉMA DE LA BASE DE DONNÉES ET LE DICTIONNAIRE
 - III. PRÉSENTER LA BASE DE DONNÉES CHARGÉE
 - IV. RÉSULTATS D'ANALYSE
 - V. COHÉRENCE DES DONNÉES
- CONCLUSION

I. IMPORTATION DES DONNEES

CustomerData
Feedback

- Création de la base de données BESTMARKET dans SQLite Studio;
- Rédaction d'une requête dans l'interpréteur de commandes Windows pour importer le fichier.

Magasin

- Nettoyage des données dans Power Query;
- Transformation du fichier ref_magasin.xlsx au format CSV;
- Importation dans SQLite Studio.

COMMANDE POUR L'IMPORTATION DU CustomerDataFeedback

```
C:\Windows\System32> cd C:\Sqlite

C:\Sqlite> sqlite3 BESTMARKET.db
SQLite version 3.42.0 2023-05-16 12:36:15
Enter ".help" for usage hints.
sqlite> .databases
main: C:\Sqlite\BESTMARKET.db r/w
sqlite> .read CustomerDataFeedback.sql
sqlite>
```

IMPORTATION DE LA TABLE « magasin »

← Import données

Source de données à importer de

Type de données source
CSV

Options

Fichier : sktop/Formation BI_Analyst_OP/Projets/Projet_5/Documents/magasin.csv

Texte codé : UTF-8

☒ Ignorer les erreurs

Options de source de données

☒ La première ligne représente les noms de colonnes CSV

Séparateur de colonnes : ; (point virgule)

☐ Valeurs NULL :

☒ Interpréter " comme un guillemet

Cancel Finish

II. SCHEMA DE LA BASE DE DONNEES ET DICTIONNAIRE

Spécifier la clé primaire de chaque table

Spécifier les clés étrangères ainsi que les tables référentes

Modifier le dictionnaire de données en indiquant les types de données

Préciser les contraintes sur les champs

SCHEMA DE LA BASE DE DONNÉES

retour_client	
cle_retour_client (PK)	INT
note	INT
cle_produit (FK)	INT
ref_magasin (FK)	INT
date_achat	DATE
libelle_source	CHAR
libelle_categorie	CHAR
recommandation	BOOLEAN

produit	
cle_produit (PK)	INT
typologie_produit	CHAR
titre_produit	CHAR

magasin	
ref_magasin (PK)	INT
departement	INT
departement_commune	INT
libelle_de_commune	CHAR
population	INT

DICTIONNAIRE DE DONNÉES

Nom du champs	Type de données	Taille	Contrainte	Description	Table
cle_retour_client	INT		Clé primaire (PK)	Id unique pour les retours clients	retour_client
note	INT		NOT NULL	Note donnée par le client, comprise entre 0 et 10, à la question : "Sur une échelle de 0 à 10 quelle est la probabilité que vous recommandiez notre entreprise à votre entourage ?"	
cle_produit	INT		Clé étrangère (FK)	Id unique pour les produits, référence la table produit	
ref_magasin	INT		Clé étrangère (FK)	Id unique pour chaque magasin, référence la table magasin	
date_achat	DATE		NOT NULL	Date à laquelle l'achat du client a eu lieu	
libelle_source	CHAR	50	NOT NULL	Libellé de la source d'où provient le retour client (Réseaux sociaux, téléphone, email)	
libelle_categorie	CHAR	50	NOT NULL	Libellé de la catégorie du retour client (Drive, service après-vente, qualité produit, expérience en magasin, livraison)	
recommandation	BOOLEAN			Recommandation laissée par le client à la question 'Recommandez vous l'entreprise?' True / False	produit
cle_produit	INT		Clé primaire (PK)	Id unique pour les produits	
titre_produit	CHAR	50	NOT NULL	Libellé des produits	
typologie_produit	CHAR	50	NOT NULL	Typologie des produits (Alimentaire, High-tech etc...)	magasin
ref_magasin	INT		Clé primaire (PK)	Id unique pour chaque magasin	
departement	INT		NOT NULL	Code du département de l'adresse du magasin	
departement_commune	INT		NOT NULL	Code de la commune du magasin	
libelle_commune	CHAR	50	NOT NULL	Libellé de la commune de l'adresse du magasin	magasin
population	INT		NOT NULL	Population du département	

III. PRÉSENTATION DE LA BASE DE DONNÉES CHARGÉE

Table « magasin »

Base de données

Tableau (3)

magasin

Colonnes (5)

ref_magasin

departement

departement_commune

libelle_de_commune

population

Index

Déclencheurs

produit

retour_client

Vues

	ref_magasin	departement	departement_commune	libelle_de_commune	population
1	1	95	95355	Magny-en-Vexin	5752
2	2	92	92012	Boulogne-Billancourt	114205
3	3	75	75105	Paris 5e Arrondissement	60938
4	4	94	94028	Créteil	89985
5	5	94	94075	Villecresnes	9598
6	6	95	95476	Osny	16236
7	7	75	75120	Paris 20e Arrondissement	196880
8	8	93	93001	Aubervilliers	76087
9	9	93	93070	Saint-Ouen	47189
10	10	77	77067	Cesson	8572
11	11	78	78361	Mantes-la-Jolie	42969
12	12	95	95280	Goussainville	30996
13	13	91	91044	Ballainvilliers	3795
14	14	75	75117	Paris 17e Arrondissement	169325
15	15	75	75116	Paris 16e Arrondissement	171124

Table « produit »

Base de données

Tableaux (3)

magasin

produit

Colonnes (3)

de_produit

typologie_produit

titre_produit

Index

Déclencheurs

retour_client

Vues

	de_produit	typologie_produit	titre_produit
1	1	Alimentaire	Additifs alimentaires
2	2	Alimentaire	Aliments à base de fruits et de légumes
3	3	Alimentaire	Aliments à base de plantes en conserve
4	4	Alimentaire	Aliments à base de plantes frais
5	5	Alimentaire	Aliments à base de plantes séchées
6	6	Alimentaire	Aliments à base de plantes surgelés
7	7	Alimentaire	Aliments d'origine végétale
8	8	Alimentaire	Aliments et boissons à base de végétaux
9	9	Alimentaire	Amuse-gueules
10	10	Alimentaire	Bananes
11	11	Alimentaire	Beurres de cacahuètes
12	12	Alimentaire	Bières
13	13	Alimentaire	Biscuits et gâteaux
14	14	Alimentaire	Boissons
15	15	Alimentaire	Boissons alcoolisées

Table « retour_client »

Base de données

Tableaux (3)

magasin

produit

retour_client

Colonnes (8)

de_retour_client

note

de_produit

ref_magasin

date_achat

libelle_source

libelle_categorie

recommandation

Index

Déclencheurs

Vues

	de_retour_client	note	de_produit	ref_magasin	date_achat	libelle_source	libelle_categorie	recommandation
1	157263	0	115	5	2021-03-24	email	drive	0
2	157288	0	119	20	2021-06-08	email	drive	0
3	157310	0	80	36	2021-08-21	email	livraison	0
4	157364	0	47	32	2021-06-04	email	drive	0
5	157907	0	63	57	2021-11-16	email	service après-vente	0
6	157919	0	135	55	2021-04-30	email	drive	0
7	157947	0	39	80	2021-07-11	email	qualité produit	0
8	158792	0	129	46	2021-05-19	email	service après-vente	0
9	158847	0	2	82	2021-05-31	email	livraison	0
10	158909	0	79	64	2021-10-10	email	service après-vente	1
11	158925	0	108	51	2021-03-22	email	service après-vente	0
12	158947	0	36	58	2021-03-13	email	livraison	0
13	158981	0	93	57	2021-01-06	email	livraison	1
14	159342	0	142	59	2021-05-12	email	qualité produit	0
15	159694	0	144	44	2021-09-29	email	qualité produit	0

IV. RESULTATS (1/3)

Nombre de retours client sur les livraisons

Categorie	Nombre
livraison	639

Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV

titre_produit	note
TV	8
TV	9
TV	10
TV	10

Note moyenne pour chaque catégorie de produit

typologie_produit	Note_moyenne
High-Tech	8.16
Loisirs	8.09
Alimentaire	8.04
Maison	7.85

Les cinq magasins avec les meilleures notes moyennes

ref_magasin	Note_moyenne
75	8.73
78	8.55
62	8.5
23	8.48
19	8.45

Note moyenne sur l'ensemble des boissons

titre_produit	Note_moyenne
Boissons	8.32

RESULTATS (2/3)

Magasin ayant plus de 12 feedbacks sur le Drive

ref_magasin	Nombre_de_Feedback_Drive
67	14
63	13
45	13

Classement des départements par note

95 (8.14)
75 (8.11)
94 (8.06)
91 (8.05)
77 (8.04)
92 (8.03)
78 (8.02)
93 (7.94)

BESTMARI

Typologie de produit avec le meilleur service après-vente

typologie_produit	Meilleur_service_après_vente
Loisirs	8.51
High-Tech	8.12
Alimentaire	8.03
Maison	7.88

Pourcentage de recommandations client

Pourcentage_de_retour_client
70.5

Classement des jours où l'expérience est meilleure en magasin

Samedi (8.34)
Dimanche (8.18)
Vendredi (8.07)
Jeudi (8.04)
Mercredi (7.99)
Mardi (7.95)
Lundi (7.74)

RESULTATS (3/3)

Magasins ayant une note inférieure à la moyenne

ref_magasin	Note_moyenne_magasin
60	7.38
81	7.44
82	7.53
46	7.56
55	7.59
24	7.62
80	7.62
8	7.66
44	7.67
74	7.7
57	7.73
76	7.74
68	7.79
66	7.82
18	7.83
25	7.83
51	7.84
54	7.84
65	7.85
63	7.86
20	7.87
33	7.89
34	7.89
6	7.9
14	7.9
58	7.9
13	7.92
45	7.93
64	7.93
79	7.95
38	7.97
53	7.97
73	7.97
7	8
59	8
47	8.03
3	8.04

Le mois avec le plus de retour sur le service après-vente

Mois	Retour_service_après_vente
Octobre	55

Typologie de produit ayant amélioré leur moyenne

typologie_produit	Moyenne_Trimestre_1	Moyenne_Trimestre_2
Alimentaire	7.99	8.06
Loisirs	8	8.34

Taux de satisfaction client pour chaque canal

libelle_source	Satisfaction_client
téléphone	41.55
réseaux sociaux	41.08
email	37.5

Le Net Promoter Score (NPS)

NPS
30.97

8

06/09/2023

V. COHÉRENCE DES DONNÉES

Respecter les règles du RGPD en lien avec le traitement des données.

Rechercher les doublons et les valeurs aberrantes.

Utiliser des contraintes d'intégrité.

S'assurer de l'exactitude de la typologie des données.

Vérifier que les résultats obtenus correspondent aux résultats attendus.

CONCLUSION

Les résultats de cette analyse de données de satisfaction client montrent un taux de 40%.

Parmi les points positifs mis en évidence par les données, figure la qualité des produits appréciée par les clients.

Parmi les préoccupations se trouve le Drive avec seulement 03 magasins ayant un feedback supérieur à 12.

L'entreprise devrait mettre en place un système de retour d'information des clients plus efficace, qui permettra de suivre et de résoudre rapidement les problèmes rencontrés. En recueillant régulièrement les commentaires des clients, elle pourra également identifier des tendances récurrentes et prendre des mesures préventives pour éviter les problèmes futurs.