



REQUETES ET RESULTATS ASSOCIES

Le présent document comporte toutes les requêtes et les résultats d'analyse réalisés sur la base de données de l'entreprise.

Pour mémoire, l'outil utilisé pour ce projet est **SQLITE STUDIO version 3.4.4**.

LISTE DES REQUETES ET LES RESULTATS ASSOCIES

Q1.	Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?	2
Q2.	Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?	2
Q3.	Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ?.....	2
Q4.	Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?	3
Q5.	Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le DRIVE ?	3
Q6.	Quel est le classement des départements par note ?	3
Q7.	Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?	4
Q8.	Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?	4
Q9.	Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?	4
Q10.	Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?	5
Q11.	Quel est le pourcentage de recommandations client ?	6
Q12.	Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?	6
Q13.	Quelles sont les typologies de produit qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2e trimestre de l'année 2021 ?	8
Q14.	Quel est le taux de satisfaction des clients pour chaque canal ?	8
Q15.	Quel est le Net Promoter Score (NPS) ?	8



Q1. Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?

```
SELECT libelle_categorie AS Categorie, Count (libelle_categorie) AS Nombre
FROM retour_client r
WHERE libelle_categorie = 'livraison'
```

Résultats :

Categorie	Nombre
livraison	639

Q2. Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?

```
SELECT titre_produit, note
FROM retour_client r, produit p
WHERE r.cle_produit= p.cle_produit
      AND libelle_source = 'réseaux sociaux'
      AND titre_produit = 'TV'
```

Résultats :

titre_produit	note
TV	8
TV	9
TV	10
TV	10

Q3. Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ?

```
SELECT typologie_produit, Round(Avg (note),2) AS Note_moyenne
FROM retour_client r, produit p
WHERE r.cle_produit = p.cle_produit
GROUP BY typologie_produit
ORDER BY Note_moyenne DESC ;
```

Résultat :

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



Q4. Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?

```
SELECT m.ref_magasin, Round(Avg (note),2) AS Note_moyenne
FROM magasin m, retour_client r
WHERE m.ref_magasin = r.ref_magasin
GROUP BY m.ref_magasin
ORDER BY Note_moyenne DESC
LIMIT 5;
```

Résultat :

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

Q5. Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le DRIVE ?

```
SELECT m.ref_magasin, Count (libelle_categorie) AS Nombre_de_Feedback_Drive
FROM magasin m, retour_client r
WHERE m.ref_magasin=r.ref_magasin
      AND libelle_categorie = 'drive'
GROUP BY m.ref_magasin
HAVING Nombre_de_Feedback_Drive>12
ORDER BY Nombre_de_Feedback_Drive DESC
```

Résultat :

ref_magasin	Nombre_de_Feedback_Drive
67	14
63	13
45	13

Q6. Quel est le classement des départements par note ?

```
SELECT departement, Round( Avg (note),2) AS note_moyenne
FROM magasin m
LEFT JOIN retour_client r ON m.ref_magasin = r.ref_magasin
GROUP BY departement
ORDER BY note DESC;
```

Résultat :



departement	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

Q7. Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?

```
SELECT p.typologie_produit, Round( Avg (note),2) AS Meilleur_service_après_vente
FROM produit p, retour_client r
WHERE p.cle_produit = r.cle_produit AND libelle_categorie = 'service après-vente'
GROUP BY typologie_produit
ORDER BY typologie_produit
```

Résultat :

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

Q8. Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?

```
SELECT titre_produit, Round(Avg (note),2) AS Note_moyenne
FROM produit p
LEFT JOIN retour_client r ON p.cle_produit = r.cle_produit
WHERE titre_produit LIKE 'Boissons%'
```

Résultat :

titre_produit	Note_moyenne
Boissons	8.32

Q9. Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?

```
SELECT CASE strftime('%w',date_achat)
```



```
WHEN '1' THEN 'Lundi'
WHEN '2' THEN 'Mardi'
WHEN '3' THEN 'Mercredi'
WHEN '4' THEN 'Jeudi'
WHEN '5' THEN 'Vendredi'
WHEN '6' THEN 'Samedi'
ELSE 'Dimanche'
END AS 'Jour de la semaine',
Round(Avg(note),2) AS Total_expérience_magasin
FROM retour_client r
WHERE libelle_categorie = 'expérience en magasin'
GROUP BY strftime('%w',date_achat)
ORDER BY total_expérience_magasin DESC
```

Résultat :

Jour de la semaine	Total_expérience_magasin
Samedi	8.34
Dimanche	8.18
Vendredi	8.07
Jeudi	8.04
Mercredi	7.99
Mardi	7.95
Lundi	7.74

Q10. Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?

```
SELECT CASE strftime('%m',date_achat)
WHEN '01' THEN 'Janvier'
WHEN '02' THEN 'Février'
WHEN '03' THEN 'Mars'
WHEN '04' THEN 'Avril'
WHEN '05' THEN 'Mai'
WHEN '06' THEN 'Juin'
WHEN '07' THEN 'Juillet'
WHEN '08' THEN 'Aout'
WHEN '09' THEN 'Septembre'
WHEN '10' THEN 'Octobre'
WHEN '11' THEN 'Novembre'
ELSE 'Decembre'
END AS 'Mois',
```



```
Count(libelle_categorie) AS Retour_service_après_vente
FROM retour_client r
WHERE libelle_categorie = 'service après-vente'
GROUP BY Mois
ORDER BY Retour_service_après_vente DESC
```

Résultat :

Mois	Retour_service_après_vente
Octobre	55
Septembre	53
Juin	53
Novembre	52
Mars	52
Mai	52
Janvier	52
Avril	52
Aout	52
Juillet	48
Février	44
Decembre	38

Q11. Quel est le pourcentage de recommandations client ?

```
SELECT 100 * positif / CAST(total AS FLOAT) AS Pourcentage_retour_client
FROM
(SELECT Sum (CASE WHEN recommandation = '1' THEN 1 ELSE 0 END) AS positif,
Count (recommandation) AS total
FROM retour_client)
```

Résultat :

Pourcentage_de_retour_client
70.5

Q12. Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?

```
WITH avg_globale_note AS
(SELECT Round (Avg (note),2) AS moyenne_generale
FROM retour_client r)
SELECT ref_magasin, Round(Avg (note),2) AS Note_moyenne_magasin
FROM avg_globale_note,retour_client r
GROUP BY r.ref_magasin
HAVING note_moyenne_magasin < moyenne_generale
```

ORDER BY note_moyenne_magasin

Résultat :

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



Q13. Quelles sont les typologies de produit qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2e trimestre de l'année 2021 ?

```
SELECT typologie_produit,  
       Round(Avg(CASE WHEN strftime('%m',date_achat) IN ('01','02','03') THEN note END),2) AS  
Moyenne_Trimestre_1,  
       Round(Avg(CASE WHEN strftime('%m',date_achat) IN ('04','05','06') THEN note END),2) AS  
Moyenne_Trimestre_2  
FROM retour_client  
NATURAL JOIN produit  
GROUP BY typologie_produit  
HAVING Moyenne_Trimestre_1 < Moyenne_Trimestre_2
```

Résultat :

typologie_produit	Moyenne_Trimestre_1	Moyenne_Trimestre_2
Alimentaire	7.99	8.06
Loisirs	8	8.34

Q14. Quel est le taux de satisfaction des clients pour chaque canal ?

```
SELECT libelle_source, Round(100.00 * pourcentage / CAST(total AS FLOAT),2) AS  
Satisfaction_client  
FROM  
(SELECT libelle_source,  
       Sum(CASE WHEN note > 8 THEN 1 ELSE 0 END) AS pourcentage,  
       Count(note) AS total  
FROM retour_client  
GROUP BY libelle_source  
ORDER BY libelle_source DESC)
```

Résultat :

libelle_source	Satisfaction_client
téléphone	41.55
réseaux sociaux	41.08
email	37.5

Q15. Quel est le Net Promoter Score (NPS) ?

```
SELECT Round(100.0*( note1-note2) / CAST(total AS FLOAT),2) AS NPS  
FROM (
```




```
SELECT Sum(CASE WHEN note > 8 THEN 1 ELSE 0 END) AS note1,  
       Sum(CASE WHEN note < 7 THEN 1 ELSE 0 END) AS note2,  
       Count(note) AS total  
FROM retour_client)
```

Résultat :

NPS

30.97
