



EXPRESSION DES BESOINS

Titre du projet	Manipuler une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction clients.
Contact Business	Olivier, responsable du service client.

Version	Auteur	Description	Date
V1	Milaine GUIAGANG	Business Intelligence Analyst	07/09/2023

INTRODUCTION

BestMarket est une entreprise spécialisée dans la grande distribution composée de plusieurs magasins. Elle souhaite améliorer l'expérience client et fidéliser ses clients afin qu'ils aient envie de revenir dans leurs magasins. D'où la mise en place de ce projet, avec une équipe composée d'un Lead Data Analyst, du responsable du service client et d'un Business Data Analyst, dont la mission est de mener à bien ce projet en cernant ses enjeux et ses attentes.

CONTEXTE DU PROJET

Au cours de son activité, l'entreprise s'est constituée une base de données avec les retours et avis de ses clients sur les services qu'elle propose, notamment la livraison, le Drive, le service après-vente, expérience en magasin et la qualité du produit. Afin d'améliorer la satisfaction de sa clientèle, l'entreprise a décidé de mettre en place un projet de suivi de satisfaction client pour **analyser ses données afin d'améliorer la satisfaction client et améliorer la qualité de son réseau de magasins**.

L'enjeu de cette mission est de conseiller la direction sur la manière d'améliorer l'expérience client en répondant efficacement à leurs réclamations, suggestions et demandes d'informations. **L'objectif** de ce projet est de déployer une stratégie qui permet aux clients d'obtenir la meilleure expérience possible afin qu'ils aient envie de revenir dans les magasins.

Pour atteindre cet objectif, plusieurs actions doivent être appliquées, notamment la mise en place d'un système de suivi des réclamations clients (toutes les plaintes et les demandes d'assistance doivent rigoureusement être enregistrées et suivies, afin d'apporter des solutions rapides et efficaces aux problèmes rencontrés par les clients) ; les résultats des sondages de satisfaction et des réclamations doivent être analysés régulièrement par une équipe dédiée, en vue d'identifier les points faibles et les pistes d'amélioration. Des actions correctives seront alors mises en place, telles que des formations du personnel, l'amélioration

des processus d'achat ou encore le développement de nouveaux produits en fonction des besoins des clients.

Le présent document a pour objet de définir **l'expression du besoin de l'entreprise**, proposer **deux indicateurs supplémentaires** qui peuvent être explorés pour répondre à ce besoin, mais également de préciser ses **exigences**. Ceci se fera par **l'analyse des données de l'entreprise** issues des différentes sources : réseaux sociaux, campagnes emailing, application mobile, feedback par téléphone après un contact. Ces données ont été regroupées dans un fichier CSV qui sera exploité dans le Système de gestion de base de données relationnelles SQLite Studio version 3.4.4.

Ce projet de suivi de satisfaction client vise à renforcer la relation de confiance entre l'entreprise et sa clientèle, et à garantir une expérience d'achat optimale. En plaçant la satisfaction client au cœur de ses préoccupations, l'entreprise BESTMARKET espère fidéliser sa clientèle existante et attirer de nouveaux clients, tout en augmentant sa réputation et son positionnement sur le marché.

EXPRESSION DU BESOIN

Afin d'atteindre l'objectif de ce projet, les besoins en analyse sont les suivants :

CALCULER LES INDICATEURS SUIVANTS :

- ✚ Le nombre de retour clients sur la livraison
- ✚ La note moyenne pour chaque catégorie de produit
- ✚ La note moyenne sur l'ensemble des boissons
- ✚ Le pourcentage de recommandations client :

Pourcentage = nombre de retours client qui ont répondu « Oui » divisé par le nombre de retours total

DETERMINER LES INDICATEURS SUIVANTS :

- ✚ La liste des notes des clients sur les réseaux sociaux et sur les TV
- ✚ Les cinq (05) magasins avec les meilleures notes moyennes
- ✚ Les magasins qui ont eu plus de 12 feedbacks sur le drive
- ✚ Le classement des départements par note
- ✚ La typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente
- ✚ Le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure en magasin
- ✚ Le mois avec le plus grand nombre de retour sur le service après-vente

- ✚ Les magasins ayant une note inférieure à la moyenne
- ✚ Les typologies produites ayant amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et le 2^e trimestre 2021

SUGGESTION D'INDICATEURS SUPPLEMENTAIRES

En plus des besoins cités ci-dessus, on pourrait en plus :

- ✚ **Faire le suivi du taux de satisfaction clients en fonction de chaque canal :**

Afin de déterminer quel est la satisfaction des clients pour chaque canal .

Taux de satisfaction client = Nombre de clients qui ont donné une note de 9 à 10) divisé par le nombre de clients total

- ✚ **Faire le suivi du Net Promoter Score (NPS)**

Le NPS est un outil qui permet par un simple calcul d'évaluer la satisfaction et la fidélité d'un client à un moment T et de suivre l'évolution du rapport client/marque.

NPS= pourcentage de clients promoteurs (qui ont donné une note de 9 à 10) soustrait au pourcentage des clients détracteurs (qui ont donné une note de 0 à 6)

EXIGENCES

Les exigences pour ce projet sont les suivantes :

- ✚ **Sur le plan méthodologique :**

Avoir une stratégie axée sur la satisfaction client : définir des objectifs clairs et mettre en place une stratégie pour les atteindre et les mettre en œuvre de manière cohérente.

- ✚ **Sur le plan technique :**

Mettre en place des indicateurs de performance clés (KPI) : définir des KPI pour mesurer la satisfaction client tels que le taux de satisfaction global, le temps de réponse aux demandes des client ou le taux de résolution de problèmes, etc.

- ✚ **Sur le plan des ressources humaines :**

Recruter ou former du personnel qualifié afin qu'ils puissent fournir un service de qualité et de répondre aux besoins des clients de manière professionnelle.

- ✚ **Sur le plan temporel**

Suivre régulièrement l'évolution de la satisfaction client pour identifier les tendances et les éventuels problèmes émergents. Cela permet d'adapter les stratégies et les actions en conséquence.