



BestMarket

# SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT

Morgan FREGER

Présentation du 17/05/2023



# SOMMAIRE

**I. CONTEXTE & MÉTHODOLOGIE** PAGE 3

**II. COHÉRENCE DES DONNÉES** PAGE 4

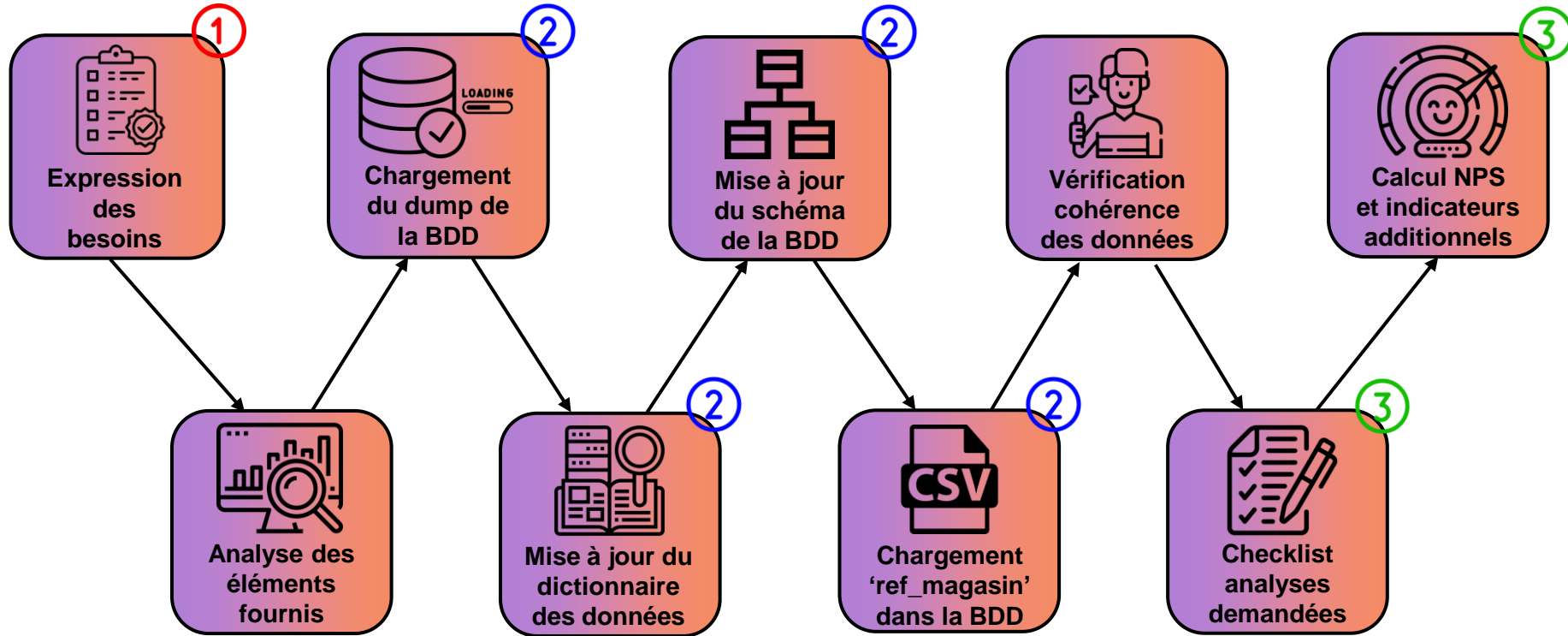
**III. ANALYSES & RÉSULTATS** PAGES 5 à 7

**IV. NET PROMOTER SCORE** PAGE 8

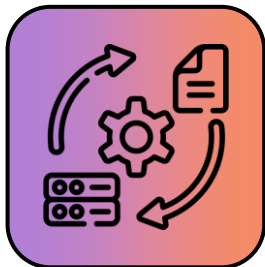
**V. INDICATEURS ADDITIONNELS** PAGE 9

**VI. CONCLUSION** PAGE 10

# I. CONTEXTE & MÉTHODOLOGIE



## II. COHÉRENCE DES DONNÉES



### Des données cohérentes et de qualité :

- Restauration de la BDD sans difficulté grâce au dump
  - Intégration facilitée de la table 'ref\_magasin'
  - Ont permis de réaliser l'intégralité des requêtes



### Des requêtes SQL ont été réalisées pour s'assurer que :

- Les tables ne comportent pas de doublon
- Les clés étrangères ont bien des correspondances
- Les champs ne comportent pas de valeur « NULL »

### III. ANALYSE & RÉSULTATS – Retours clients



**La livraison est la catégorie qui comptabilise le plus de retours clients (639)**



**Les notes moyennes concernant l'expérience en magasin sont meilleures le weekend  
(Samedi – 8.34 et Dimanche – 8.18)**



**Le mois d'Octobre est le mois qui enregistre le plus de retours concernant le service après-vente (55)**



**70,5% des clients sont prêts à recommander l'entreprise**

### III. ANALYSE & RÉSULTATS – Produits



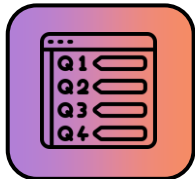
**Les notes des retours faits sur les réseaux sociaux concernant les TV sont excellentes (entre 8 et 10)**



**La moyenne générale des notes, et plus précisément concernant le SAV, est meilleure dans les catégories High-tech (MG : 8.16 / SAV : 8.12) et Loisirs (MG : 8.09 / SAV : 8.51)**



**Les boissons ont une moyenne de notes supérieure à la moyenne de l'Alimentaire (8.32 > 8.03)**



**L'Alimentaire et les Loisirs ont augmenté leurs notes moyennes entre le T1 et le T2 de l'année 2021  
Alimentaire (7.99 -> 8.06) Loisirs (8.00 -> 8.34)**

### III. ANALYSE & RÉSULTATS - Magasins



**Le magasin de Paris 14<sup>e</sup> est celui ayant la meilleure note moyenne (8.73)**



**3 magasins enregistrent plus de 12 retours sur la catégorie drive (Eragny, Paris 12, Ivry)**

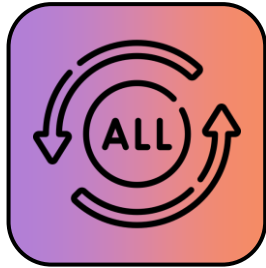


**Les départements ayant les meilleures moyennes sont le Val-d'Oise (8.14) et Paris (8.11)**



**37 magasins (soit 44%) ont une moyenne inférieure à la moyenne générale des magasins (8.05)**

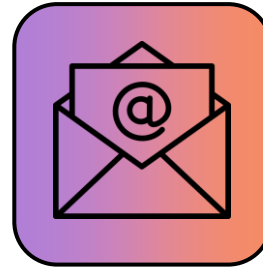
## IV. NET PROMOTER SCORE



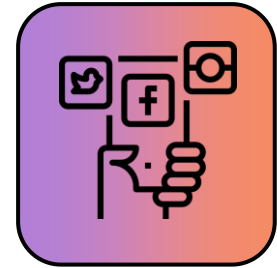
30,97%



33,81%



29,65%



29,56%



-100



**Needs Improvement**  
(-100 - 0)

**Good**  
(0 - 30)

**Great**  
(30 - 70)

**Excellent**  
(70 - 100)



## V. INDICATEURS ADDITIONNELS



### Répartition des retours par source :

1. Email : 1032 retours clients soit 34.40%
2. Réseaux sociaux : 998 retours clients soit 33.27%
3. Téléphone : 970 retours clients soit 32.33%



### Liste des 5 magasins ayant le plus de retours clients :

1. Mareuil-lès-Meaux - 55
2. Osny - 49
3. Lognes - 47
4. Villecresnes - 45
5. Mitry-Mory - 44

## VI. CONCLUSION

Travail sur un échantillon conséquent et données fournies de qualité

Résultats significatifs permettant de dégager une tendance, tant sur les sources de retours que sur les produits et les magasins

Net Promoter Score positif à +30%, signe d'une belle satisfaction client

Pistes d'analyses à creuser pour déployer stratégie d'amélioration de l'expérience client et ainsi lui donner envie de revenir en magasin