

ANALYSES & RESULTATS

	Besoin	Requete	Résultats
1	Compter le nombre de retours clients sur la livraison	<pre>select count (*) as Nbr_retours_clients_livraison from retour_client where libelle_categorie = 'livraison'</pre>	<div>Nbr_retours_clients_livraison</div> <div>639</div>
2	Lister les notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV	<pre>select rc.cle_retour_client as Id_client, rc.note as Note from retour_client rc join produit p on rc.cle_produit = p.cle_produit where rc.libelle_source = 'réseaux sociaux' and p.titre_produit = 'TV'</pre>	<div><div>Id_client</div><div>Note</div><div>158040</div><div>8</div><div>157495</div><div>9</div><div>156795</div><div>10</div><div>157134</div><div>10</div></div>
3	Déterminer la note moyenne pour chaque catégorie de produit et les classer de la meilleure à la moins bonne	<pre>select p.typologie_produit as Categorie_produit, round(avg(rc.note),2) as Moyenne_note from retour_client rc join produit p on rc.cle_produit = p.cle_produit group by Categorie_produit order by Moyenne_note desc</pre>	<div><div>Categorie_produit</div><div>Moyenne_note</div><div>High-Tech</div><div>8.16</div><div>Loisirs</div><div>8.09</div><div>Alimentaire</div><div>8.04</div><div>Maison</div><div>7.85</div></div>
4	Lister les 5 magasins ayant les meilleures notes moyennes	<pre>select rm.libelle_de_commune as Nom_magasin, round(avg(rc.note),2) as Moyenne_note from retour_client rc join ref_magasin rm on rc.ref_magasin = rm.ref_magasin group by Nom_magasin order by Moyenne_note desc limit 5</pre>	<div><div>Nom_magasin</div><div>Moyenne_note</div><div>Paris 14e Arrondissement</div><div>8.73</div><div>Saint-Pierre-du-Perray</div><div>8.55</div><div>Paris 19e Arrondissement</div><div>8.5</div><div>Paris 11e Arrondissement</div><div>8.48</div><div>Coulommiers</div><div>8.45</div></div>
5	Lister les magasins ayant plus de 12 retours sur le drive	<pre>select rm.libelle_de_commune as Nom_magasin, count(*) as Nbr_retours from ref_magasin rm join retour_client rc on rm.ref_magasin = rc.ref_magasin where rc.libelle_categorie = 'drive' group by Nom_magasin having count(*) > 12 order by Nbr_retours desc</pre>	<div><div>Nom_magasin</div><div>Nbrs_retours</div><div>Éragry</div><div>14</div><div>Paris 12e Arrondissement</div><div>13</div><div>Ivry-sur-Seine</div><div>13</div></div>
6	Classer les départements par note moyenne	<pre>select rm.departement as Departement, round(avg(rc.note),2) as Moyenne_note from retour_client rc join ref_magasin rm on rc.ref_magasin = rm.ref_magasin group by Departement order by Moyenne_note desc</pre>	<div><div>Departement</div><div>Moyenne_note</div><div>95</div><div>8.14</div><div>75</div><div>8.11</div><div>94</div><div>8.06</div><div>91</div><div>8.05</div><div>77</div><div>8.04</div><div>92</div><div>8.03</div><div>78</div><div>8.02</div><div>93</div><div>7.94</div></div>

7	Déterminer la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente	<pre>select p.typologie_produit as Typologie, round(avg(rc.note),2) as Moyenne_note from retour_client rc join produit p on rc.cle_produit = p.cle_produit where rc.libelle_categorie = 'service après-vente' group by Typologie order by Moyenne_note desc</pre>	<table><tr><th>Typologie</th><th>Moyenne_note</th></tr><tr><td>Loisirs</td><td>8.51</td></tr><tr><td>High-Tech</td><td>8.12</td></tr><tr><td>Alimentaire</td><td>8.03</td></tr><tr><td>Maison</td><td>7.88</td></tr></table>	Typologie	Moyenne_note	Loisirs	8.51	High-Tech	8.12	Alimentaire	8.03	Maison	7.88																
Typologie	Moyenne_note																												
Loisirs	8.51																												
High-Tech	8.12																												
Alimentaire	8.03																												
Maison	7.88																												
8	Déterminer la note moyenne sur l'ensemble des boissons	<pre>select round(avg(rc.note),2) as Moyenne_note_boissons from retour_client rc join produit p on rc.cle_produit = p.cle_produit where p.titre_produit like 'Boissons%'</pre>	<table><tr><th>Moyenne_note_boissons</th></tr><tr><td>8.32</td></tr></table>	Moyenne_note_boissons	8.32																								
Moyenne_note_boissons																													
8.32																													
9	Déterminer les jours où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin et les classer par ordre décroissant	<pre>select strftime('%w', date_achat) as Jour_semaine, round(avg(note),2) as Note_moyenne from retour_client where libelle_categorie = 'expérience en magasin' group by Jour_semaine order by Note_moyenne desc</pre>	<table><tr><th>Jour_semaine</th><th>Moyenne_note</th></tr><tr><td>6</td><td>8.34</td></tr><tr><td>0</td><td>8.18</td></tr><tr><td>5</td><td>8.07</td></tr><tr><td>4</td><td>8.04</td></tr><tr><td>3</td><td>7.99</td></tr><tr><td>2</td><td>7.95</td></tr><tr><td>1</td><td>7.74</td></tr></table>	Jour_semaine	Moyenne_note	6	8.34	0	8.18	5	8.07	4	8.04	3	7.99	2	7.95	1	7.74										
Jour_semaine	Moyenne_note																												
6	8.34																												
0	8.18																												
5	8.07																												
4	8.04																												
3	7.99																												
2	7.95																												
1	7.74																												
10	Déterminer sur quel mois on obtient le plus de retour sur le service après-vente	<pre>select strftime('%m', date_achat) as Mois_annee, count(*) as Nbr_retours from retour_client where libelle_categorie = 'service après-vente' group by Mois_annee order by Nbr_retours desc</pre>	<table><tr><th>Mois_annee</th><th>Nbrs_retours</th></tr><tr><td>10</td><td>55</td></tr><tr><td>09</td><td>53</td></tr><tr><td>06</td><td>53</td></tr><tr><td>11</td><td>52</td></tr><tr><td>08</td><td>52</td></tr><tr><td>05</td><td>52</td></tr><tr><td>04</td><td>52</td></tr><tr><td>03</td><td>52</td></tr><tr><td>01</td><td>52</td></tr><tr><td>07</td><td>48</td></tr><tr><td>02</td><td>44</td></tr><tr><td>12</td><td>38</td></tr></table>	Mois_annee	Nbrs_retours	10	55	09	53	06	53	11	52	08	52	05	52	04	52	03	52	01	52	07	48	02	44	12	38
Mois_annee	Nbrs_retours																												
10	55																												
09	53																												
06	53																												
11	52																												
08	52																												
05	52																												
04	52																												
03	52																												
01	52																												
07	48																												
02	44																												
12	38																												
11	Déterminer le pourcentage de recommandations client	<pre>select (sum(recommandation)/count(*))*100 as Pctg_reco from retour_client</pre>	<table><tr><th>Pctg_reco</th></tr><tr><td>70.5</td></tr></table>	Pctg_reco	70.5																								
Pctg_reco																													
70.5																													

12	Lister les magasins ayant une note inférieure à la moyenne	<pre>select rm.libelle_de_commune as Nom_magasin, round(avg(rc.note),2) as Moyenne_magasin, Moyenne_globale.Note_Moyenne as Note_moyenne from (select round(avg(rc.note),2) as Note_Moyenne from retour_client rc) as Moyenne_globale, retour_client rc join ref_magasin rm on rm.ref_magasin = rc.ref_magasin group by Nom_magasin having Moyenne_magasin < Note_Moyenne order by Moyenne_magasin desc</pre>	<table><tr><th>Nom_magasin</th><th>Moyenne_magasin</th><th>Note_moyenne</th></tr><tr><td>Paris 5e Arrondissement</td><td>8.04</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Freneuse</td><td>8.03</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Paris 20e Arrondissement</td><td>8</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Paris 1er Arrondissement</td><td>8</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Viry-Châtillon</td><td>7.97</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Rueil-Malmaison</td><td>7.97</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Puteaux</td><td>7.97</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Livry-Gargan</td><td>7.95</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Paris 12e Arrondissement</td><td>7.93</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Ozoir-la-Ferrière</td><td>7.93</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Ballainvilliers</td><td>7.92</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Paris 17e Arrondissement</td><td>7.9</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Osny</td><td>7.9</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Coignières</td><td>7.9</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Paris 18e Arrondissement</td><td>7.89</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Asnières-sur-Seine</td><td>7.89</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Provins</td><td>7.87</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Ivry-sur-Seine</td><td>7.86</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Saint-Cyr-l'École</td><td>7.85</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Saint-Denis</td><td>7.84</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Paris 2e Arrondissement</td><td>7.84</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Saint-Germain-lès-Arpajon</td><td>7.83</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Conflans-Sainte-Honorine</td><td>7.83</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Les Ulis</td><td>7.82</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Fleury-Mérogis</td><td>7.79</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Carrières-sur-Seine</td><td>7.74</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Herblay</td><td>7.73</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Chelles</td><td>7.7</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Fontenay-sous-Bois</td><td>7.67</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Aubervilliers</td><td>7.66</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Lognes</td><td>7.62</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Levallois-Perret</td><td>7.62</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Rosny-sous-Bois</td><td>7.59</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Paris 15e Arrondissement</td><td>7.56</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Montgeron</td><td>7.53</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Nanterre</td><td>7.44</td><td>8.05</td></tr><tr><td>Buchelay</td><td>7.38</td><td>8.05</td></tr></table>	Nom_magasin	Moyenne_magasin	Note_moyenne	Paris 5e Arrondissement	8.04	8.05	Freneuse	8.03	8.05	Paris 20e Arrondissement	8	8.05	Paris 1er Arrondissement	8	8.05	Viry-Châtillon	7.97	8.05	Rueil-Malmaison	7.97	8.05	Puteaux	7.97	8.05	Livry-Gargan	7.95	8.05	Paris 12e Arrondissement	7.93	8.05	Ozoir-la-Ferrière	7.93	8.05	Ballainvilliers	7.92	8.05	Paris 17e Arrondissement	7.9	8.05	Osny	7.9	8.05	Coignières	7.9	8.05	Paris 18e Arrondissement	7.89	8.05	Asnières-sur-Seine	7.89	8.05	Provins	7.87	8.05	Ivry-sur-Seine	7.86	8.05	Saint-Cyr-l'École	7.85	8.05	Saint-Denis	7.84	8.05	Paris 2e Arrondissement	7.84	8.05	Saint-Germain-lès-Arpajon	7.83	8.05	Conflans-Sainte-Honorine	7.83	8.05	Les Ulis	7.82	8.05	Fleury-Mérogis	7.79	8.05	Carrières-sur-Seine	7.74	8.05	Herblay	7.73	8.05	Chelles	7.7	8.05	Fontenay-sous-Bois	7.67	8.05	Aubervilliers	7.66	8.05	Lognes	7.62	8.05	Levallois-Perret	7.62	8.05	Rosny-sous-Bois	7.59	8.05	Paris 15e Arrondissement	7.56	8.05	Montgeron	7.53	8.05	Nanterre	7.44	8.05	Buchelay	7.38	8.05
		Nom_magasin	Moyenne_magasin	Note_moyenne																																																																																																																	
		Paris 5e Arrondissement	8.04	8.05																																																																																																																	
		Freneuse	8.03	8.05																																																																																																																	
		Paris 20e Arrondissement	8	8.05																																																																																																																	
		Paris 1er Arrondissement	8	8.05																																																																																																																	
		Viry-Châtillon	7.97	8.05																																																																																																																	
		Rueil-Malmaison	7.97	8.05																																																																																																																	
		Puteaux	7.97	8.05																																																																																																																	
		Livry-Gargan	7.95	8.05																																																																																																																	
		Paris 12e Arrondissement	7.93	8.05																																																																																																																	
		Ozoir-la-Ferrière	7.93	8.05																																																																																																																	
		Ballainvilliers	7.92	8.05																																																																																																																	
		Paris 17e Arrondissement	7.9	8.05																																																																																																																	
		Osny	7.9	8.05																																																																																																																	
		Coignières	7.9	8.05																																																																																																																	
		Paris 18e Arrondissement	7.89	8.05																																																																																																																	
		Asnières-sur-Seine	7.89	8.05																																																																																																																	
		Provins	7.87	8.05																																																																																																																	
		Ivry-sur-Seine	7.86	8.05																																																																																																																	
		Saint-Cyr-l'École	7.85	8.05																																																																																																																	
		Saint-Denis	7.84	8.05																																																																																																																	
		Paris 2e Arrondissement	7.84	8.05																																																																																																																	
		Saint-Germain-lès-Arpajon	7.83	8.05																																																																																																																	
		Conflans-Sainte-Honorine	7.83	8.05																																																																																																																	
		Les Ulis	7.82	8.05																																																																																																																	
		Fleury-Mérogis	7.79	8.05																																																																																																																	
		Carrières-sur-Seine	7.74	8.05																																																																																																																	
		Herblay	7.73	8.05																																																																																																																	
		Chelles	7.7	8.05																																																																																																																	
		Fontenay-sous-Bois	7.67	8.05																																																																																																																	
		Aubervilliers	7.66	8.05																																																																																																																	
		Lognes	7.62	8.05																																																																																																																	
		Levallois-Perret	7.62	8.05																																																																																																																	
Rosny-sous-Bois	7.59	8.05																																																																																																																			
Paris 15e Arrondissement	7.56	8.05																																																																																																																			
Montgeron	7.53	8.05																																																																																																																			
Nanterre	7.44	8.05																																																																																																																			
Buchelay	7.38	8.05																																																																																																																			
13	Lister les typologies de produit qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2e trimestre 2021	<pre>select p.typologie_produit as Typologie, round(avg(case when strftime('%Y-%m',rc.date_achat) between '2021-01' and '2021-03' then rc.note end),2) as 'Note_T1', round(avg(case when strftime('%Y-%m',rc.date_achat) between '2021-04' and '2021-06' then rc.note end),2) as 'Note_T2' from retour_client rc join produit p on rc.cle_produit = p.cle_produit group by Typologie having Note_T1 < Note_T2</pre>	<table><tr><th>Typologie</th><th>Note_T1</th><th>Note_T2</th></tr><tr><td>Alimentaire</td><td>7.99</td><td>8.06</td></tr><tr><td>Loisirs</td><td>8</td><td>8.34</td></tr></table>	Typologie	Note_T1	Note_T2	Alimentaire	7.99	8.06	Loisirs	8	8.34																																																																																																									
		Typologie	Note_T1	Note_T2																																																																																																																	
		Alimentaire	7.99	8.06																																																																																																																	
Loisirs	8	8.34																																																																																																																			

ANALYSES COMPLEMENTAIRES

14	Calculer le Net Promoter Score (NPS) global	<pre>with calcul_nps as (select count(note) as Nbr_notes, count(case when note between 0 and 6 then note end) as Detracteur, count(case when note between 9 and 10 then note end) as Promoteur from retour_client) select round(avg((((Promoteur*100)/cast(Nbr_notes as float))- ((Detracteur*100)/cast(Nbr_notes as float)))),2) as NPS from calcul_nps</pre>	<div>NPS</div> <div>30.97</div>
15	Calculer le NPS par source	<pre>with calcul_nps as (select libelle_source as Sources, count(note) as Nbr_notes, count(case when note between 0 and 6 then note end) as Detracteur, count(case when note between 9 and 10 then note end) as Promoteur from retour_client group by Sources) select Sources, round((((Promoteur-Detracteur)/(Nbr_notes*1.0))*100),2) as NPS from calcul_nps order by NPS desc</pre>	<div><div>Sources</div><div>téléphone</div><div>email</div><div>réseaux sociaux</div><div>NPS</div><div>33.81</div><div>29.65</div><div>29.56</div></div>
16	Lister le nombre de retours clients par source	<pre>select libelle_source as Sources, count(*) as Nbr_retours from retour_client group by Sources order by Nbr_retours desc</pre>	<div><div>Sources</div><div>email</div><div>réseaux sociaux</div><div>téléphone</div><div>Nbr_retours</div><div>1032</div><div>998</div><div>970</div></div>
17	Lister les 5 magasins ayant le plus de retours	<pre>select rm.libelle_de_commune as Nom_magasin, count(*) as Nbr_retours from retour_client rc join ref_magasin rm on rm.ref_magasin = rc.ref_magasin group by Nom_magasin order by Nbr_retours desc limit 5</pre>	<div><div>Nom_magasin</div><div>Mareuil-lès-Meaux</div><div>Osny</div><div>Lognes</div><div>Villecresnes</div><div>Mitry-Mory</div><div>Nbr_retours</div><div>55</div><div>49</div><div>47</div><div>45</div><div>44</div></div>