



BestMarket

Interrogez une base de données pour suivre la satisf

Prénom

Nom

11/01/2024

I. Résumé des résultats obtenus

Résultat géographique issue de la base de donnée :

- Magasin avec meilleur note moyenne dans le 14 arrondissement à Paris
- Le département avec la meilleur note moyenne est le Val d'Oise dans le 95
- Le magasin avec le plus de feedback sur le **drive** est dans la commune **Ivry-sur-Seine**

Résultat avec le Net Promoter Score :

- La typologie de produit qui apporte le meilleur service après vente est « **High tech** » pour un score **NPS de 36** et la pire catégorie est la « **Maison** »
- Le jour de la semaine qui apporte la meilleur expérience client avec le score **NPS** est le **Lundi**, et le jour avec le score le plus faible est le Mardi avec un score de **28,5**

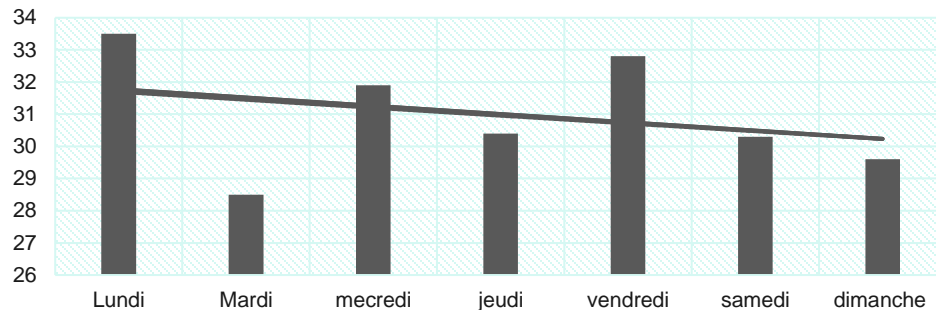
Résultat sur les différentes données produits :

- Le **nombre de retour** client sur les **livraison** est de **639** sur **3 000** retour total
- La catégorie « **Hight-tech** » possède la meilleur note moyenne (**8,16**), est « **Maison** » possède la moins bonne (**7,85**).
- Les **boissons** ont une **note moyenne** de **8,07** sur une moyenne de **tout les produits** de **8,05**
- le **mois** avec le plus de de retours clients est le mois d'**Octobre**, pour le service après vente sur sur **603** retour total sur cette catégorie.
- La recommandaiton est de **70%** sur toute les demandes.

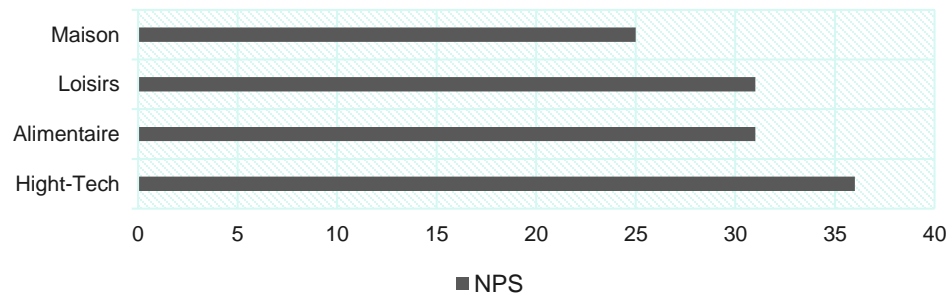
Analyse NPS

- Le jour avec la meilleur expérience client est le lundi, on peut voir aussi que cette expérience client baisse au fur de la semaine
- On constate que c'est le type de produit « High-tech » qui possède le meilleur NPS montrant que ce type de produit a un meilleur service client du a une clientèle différente des autres types de produits (âge, domaine d'activité, centre intérêt, etc.)

NPS par jour semaine

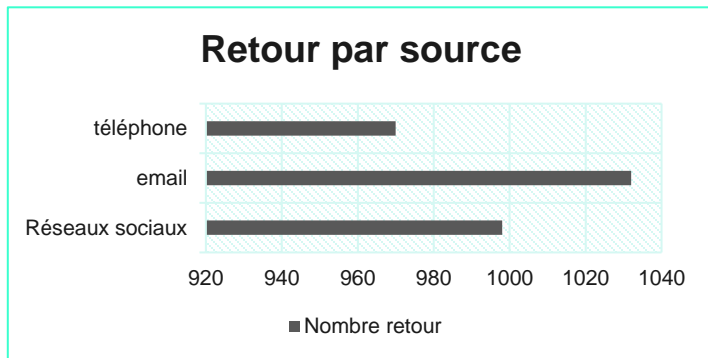


Par catégorie de produit

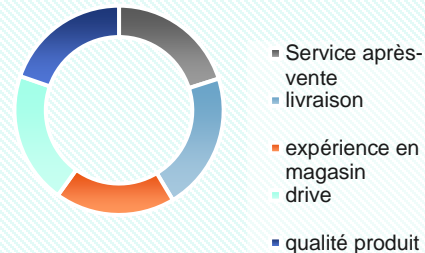


Analyse nombre de retour

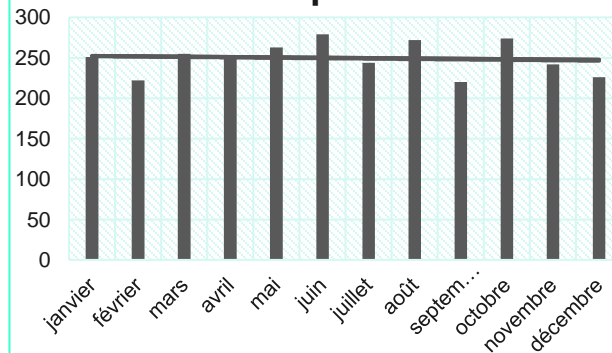
- Les retours clients sont assez diversifier entre les différentes catégories, on peut aussi voir que la catégorie qui a le plus de retour est c'elle des livraisons.
- Les retours sont assez homogènes entre les mois, mais le mois de juin compte le plus de retour (279)
- Le nombre de retour est aussi assez similaire sur les différentes sources des retours, avec les emails qui ont le plus de retours (1032)



Retour par catégorie

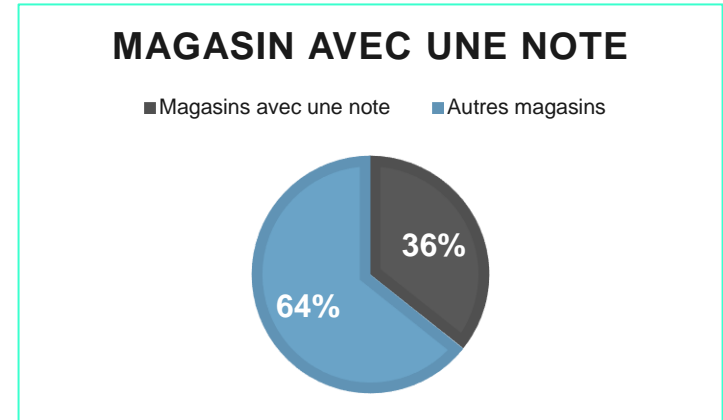
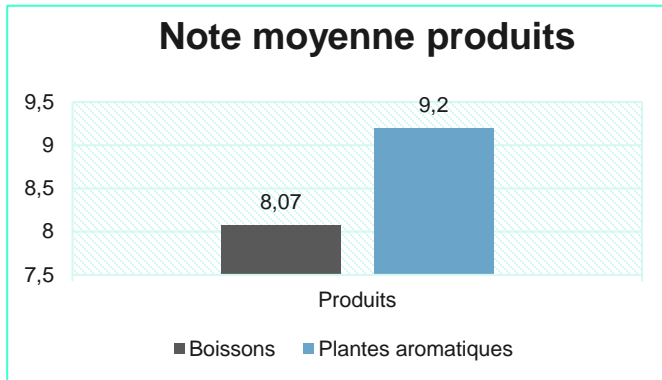


Retour par mois



Analyse note moyenne et de note clients

- Les boissons ont une note moyenne de **8,07**, ce qui est au-dessous de la moyenne de tous les produits (8,05), mais on constate aussi que la meilleure moyenne est 9,20, ce qui montre que les boissons ne sont pas le meilleur produit avec la meilleur note moyenne.
- Sur 84 magasins total, 30 possède une note inférieure à la moyenne montrant qu'une bonne partie magasins ont une majorité de bon retour, montrant que le service client est plutôt bon dans la beaucoup de magasins



Typologies de produits s'étant améliorer

- Entre le premier et du deuxième trimestre sur les 4 types de produits, 2 ont amélioré leur note moyenne, ce qui montre que la satisfaction client c'est améliorer
- On voit aussi que le type « Loisirs » a bien augmenté sa note moyenne.

Types produits	1 trimestre	2 trimestre
Alimentaire	7,99	8,06
Loisirs	8,02	8,34

II. Méthodologie suivie



Méthodologie suivie pour l'accomplissement du projet :

1. Comprendre les **besoins** de l'entreprise, et établir les **missions** nécessaires.
2. Prendre connaissances de la base de données, du **schéma** de la BDD, du **dictionnaire**, et de comment calculer le **NPS** (Net Promoter Score)
3. Importation de la **nouvelle table** « info_magasin » dans l'outil SGBD **MySQL** Workbench
4. Elaboration des **requêtes** SQL répondant aux questions d'Olivier
5. Construction de la **documentation technique** sur le nouveau schéma, dictionnaire de données et des différentes requêtes.
6. Elaboration de la présentation des résultats et de l'analyse issu de ces résultats.

III. Cohérence des données



Démarches suivies pour la cohérence des données :

- *Les données sont plutôt cohérentes avec les résultats trouvés, elles correspondent aux différents champs, elles permettent aussi de voir avec la ou les tendances de la base de donnée.*
- *Pour vérifier la pertinence des résultats, j'ai dégrossir les données pour voir la cohérence d'un résultat sur un total plus grand ou en prenant en compte d'autre critères que l'on peut trouver sur internet par exemple.*
- *Le Nps obtenu est bien compris en -100 et 100.*



Conseils pour la qualité de la présentation

Exploiter les soft skills de communication pendant la présentation. Par exemple, opérer des variations de ton ou de débit de parole, ponctuer son discours par le ton, le geste, sourire, vérifier que l'interlocuteur connaît les termes techniques, commenter ses slides mais ne pas les lire....