



BestMarket

*Titre du projet : **Interrogez une base de données avec SQL***

Prénom : Nicolas

Nom : Redjadj

Date : 24/07/2023

I. Analyse de la satisfaction client

Rappel du résultat des analyses :

Requête 1 : Nombre de retours clients sur la livraison :

	retour_client_liv
1	639

Requête 2 : Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux pour les TV :

	note_rs_tv
1	8
2	9
3	10
4	10

Requête 3 : Note Moyenne pour chaque catégorie de produit :

	typologie_produit	note_moyenne_typologie
1	High-Tech	8.2
2	Loisirs	8.1
3	Alimentaire	8
4	Maison	7.9

Requête 4 : Les 5 Magasins avec les meilleures moyennes :

	ref_magasin	note_moyenne_magasin
1	75	8.73
2	78	8.55
3	62	8.5
4	23	8.48
5	19	8.45

I. Analyse de la satisfaction client

Requête 5 : Les magasins avec plus de 12 feedbacks sur le drive :

	ref_magasin	nombre_note_magasin
1	45	13
2	57	12
3	63	13
4	67	14

Requête 6 : Classement des département par note :

	departement	note_moyenne_departement
1	95	8.14
2	75	8.11
3	94	8.06
4	91	8.05
5	77	8.04
6	92	8.03
7	78	8.02
8	93	7.94

Requête 7 : La typologie de produit apportant le meilleur service après-vente :

	typologie_produit	note_moyenne_typologie
1	Loisirs	8.51

Requête 8 : La note moyenne pour l'ensemble des boissons :

	note_moyenne_boissons
1	8.32

I. Analyse de la satisfaction client

Requête 9 : Le classement des jours de la semaine par expérience client :

	numéro_jour	moyenne_note_experience
1	6	8.34
2	0	8.18
3	5	8.07
4	4	8.04
5	3	7.99
6	2	7.95
7	1	7.74

Requête 10 : Quel mois à le plus de retour sur le service après vente :

	mois	libelle_categorie	nombre_retour_sav
1	10	service après-vente	55

Requête 11 : Le pourcentage de recommandations client :

	pourcentage_recommandation	total_retour
1	90	2326

Requête 12 : Les magasins dont la note est inférieur à la moyenne :

	ref_magasin	note_moyenne_magasin	note_moyenne
1	60	7.38	8.05
2	81	7.44	8.05
3	82	7.53	8.05
4	46	7.56	8.05
5	55	7.59	8.05
6	24	7.62	8.05
7	80	7.62	8.05
8	8	7.66	8.05
9	44	7.67	8.05

I. Analyse de la satisfaction client

Requête 13 : Les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2021 :

	typologie_produit	moyenne_T1	moyenne_T2
1	Alimentaire	7.99	8.06
2	Loisirs	8	8.34

Requête 14 : Le nombre de retours clients par media :

	libelle_source	nombre_retour_client
1	email	1032
2	réseaux sociaux	998
3	téléphone	970

Requête 15 : Les magasins avec le plus de retours :

	ref_magasin	nombre_note_magasin
1	29	55
2	6	49
3	80	47
4	5	45

I. Analyse de la satisfaction client

Requête 16 : Le NPS :

1	$\text{promoteur} * 100 / \text{total} - \text{detracteur} * 100 / \text{total}$	31
---	--	----

Requête 16 : Le NPS par media :

	libelle source	$\text{promoteur} * 100 / \text{total} - \text{detracteur} * 100 / \text{total}$
1	email	30
2	réseaux sociaux	30
3	téléphone	34

II. Méthodologie suivie



Voici la méthodologie que j'ai suivie pour réaliser ce projet :

- *Réalisation du document d'expression des besoins : je m'assure d'avoir bien compris la demande du client en relisant et réécoutant plusieurs fois les demandes. Je remplis le document de façon concise et précise. Enfin je réfléchis aux 2 indicateurs supplémentaires demandés les plus pertinents par rapport aux autres analyses.*
- *Chargement des données transmises dans une base de donnée SQL et mise à jour avec les données du fichier csv. Mise à jour du schéma relationnel avec la nouvelle table grâce au site internet Draw.io. Mise à jour du dictionnaire de données. Enfin, création du support technique.*
- *Réalisation des requêtes SQL , beaucoup de documentation internet afin que les requêtes correspondent au maximum aux résultats attendues. Voici ma réflexion durant la création des requêtes : 1. Sélection des tables 2. Définir les jointures 3. Filtrer les données avec WHERE, HAVING 4. Agrégation (AVG, COUNT, MAX, MIN..) 5. Regroupement GROUP BY 6. Sélection des colonnes avec SELECT 7. Ordonnance des données ORDER BY*

III. Cohérence des données



Expliquez ici:

- *Après analyse des résultats, je pense pouvoir affirmer que les résultats sont cohérents avec les demandes. Aucun chiffres ne semble irrationnel.*
- *Afin d'être sur que mes résultats soient juste, j'ai effectué plusieurs vérifications comme vérifier que chaque tables ne comprennent pas de doublons. Que les cases «NULL » ne soient pas des erreurs de saisies. Que les types de données/ clés primaires/ clés étrangères soient les mêmes que dans le dictionnaire des données. Que les résultats des requêtes soient lisible et simple à comprendre grâce aux alias. Et enfin que les résultats obtenus soient cohérents avec les questions (Par exemple : On peut constater que le NPS se situe à 30, donc compris dans la fourchette 100/-100)*