

# Projet Satisfaction Clients

## Contexte du Projet:

Vous êtes Analyst chez une grande enseigne de la grande distribution.

L'entreprise souhaite utiliser les données des retours et avis de ses clients pour améliorer la qualité de son réseau de magasin.

On vous donne le jeu de données de l'entreprise et on vous demande de proposer une modélisation de la base de données et d'exploiter les données .

## Travail Demandé:

I- En analysant le jeu de données fourni, compléter ce dictionnaire de données

Nom du champs	Type de données	Taille	Contrainte	Description
cle_retour_client	INT		Clé primaire	Id unique pour les retours clients
libelle_source	CHAR	50		Libellé de la source d'où provient le retour client (Réseaux sociaux, téléphone, email)

II- Proposer une modélisation cohérente : un MCD et un MLD.

III- Répondre aux requêtes suivantes:

- 1--Quel est le nombre de retour clients sur la livraison ?
- 2-- Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
- 3--Quelle est la note moyenne pour chaque typologie de produit (Classé de la meilleure à la moins bonne) ?
- 4-- Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?
- 5-- Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
- 6-- Quel est le classement des départements par note ?
- 7-- Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?
- 8-- Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?

9-- Quel est le classement des les jours de la semaine selon la meilleure expérience en magasin ?

10-- Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?

11-- Quel est le pourcentage de recommandation client ?

12-- Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?

13-- Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2eme trimestre 2021 ?

14-- Calculer le NPS

*Le NPS ou Net Promoter Score sert à mesurer la propension et la probabilité de recommandation d'une marque X, d'un produit Y ou d'un service Z par ses clients. Il 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. Le Net Promoter Score est une note donnée par la clientèle en réponse à une unique question : Quelle est la probabilité que vous recommandiez la marque X/le produit Y à un de vos proches ?*

*Calculer le NPS en se référant à cet article:*

<https://www.qualtrics.com/fr/gestion-de-l-experience/client/nps>

15-- le NPS par source

16-- Quel est le nombre de retour clients par source ?

17-- Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?

18-- Proposer 3 autres axes d'analyse de votre choix.

**Bon Travail!**