

# Étude OLIST

Avril 2025



# Un peu de contexte !

L'entreprise OLIST est une un service de E-commerce opérant au Brésil.

En tant que représentant de OLIST nous sollicitiez en vue d'une analyse de vos données afin d'élaborer une stratégie d'amélioration de la satisfaction de vos clients.

Pour mener à bien notre mission, notre analyse se basera sur les éléments ayant un impact sur la satisfaction de vos clients.

Pour cela, nous bénéficierons de :

- Une base de données couvrant la période de 2016 à 2018 incluant 100 000 commandes.
- Nous savons que le client peut laisser un avis dès l'envoi de sa commande
- OLIST affiche les catalogues et le vendeur est en charge de transmettre les articles commandés via des transporteurs.

# Place à la présentation !

# Synthèse de l'analyse des données

## L'état actuel de la satisfaction client

- Dans l'ensemble, le client reste satisfait (4.09)
- La satisfaction de vos clients est sensible à la durée de livraison de l'article commandé.
- Après 20 jours de délai de livraison, la satisfaction baisse sensiblement.

## Des précisions sur les problèmes de livraison

- Sur 2018, 11.7% des livraisons ont rencontré un problème de retard ou autre.
- Lorsque l'article n'est pas réceptionné, le score de satisfaction bascule à 2.39.
- Les commandes de beauté/santé, linge de lit et sport/loisirs sont les plus impactées par les problèmes de livraison



# Nos recommandations

Au regard des éléments constatés, nous vous recommandons de baser votre stratégie satisfaction sur 4 axes:

Mettre en place des actions limitant la durée de livraison à moins de 20 jours

Vous rapprocher des revendeurs et livreurs afin d'obtenir des précisions sur les commandes non réceptionnées pour agir sur le phénomène.

Surveiller vos meilleurs ventes de produit : Assurez vous qu'elles soient correctement acheminées pour limiter les mauvais scores.

Rappeler à vos clients combien vous les aimez !

Nous vous  
remercions !

Et nous tenons à votre  
disposition pour répondre  
à vos Questions?