



VISUALISEZ LES DONNÉES AVEC EXCEL.

CAS PRIMERO BANK

primero B

I. QU'EST-CE QUE LES CLIENTS QUI ONT QUITTÉ ONT EN COMMUN?

II. QU'EST-CE QUI A PU TERNIR LEUR EXPÉRIENCE?

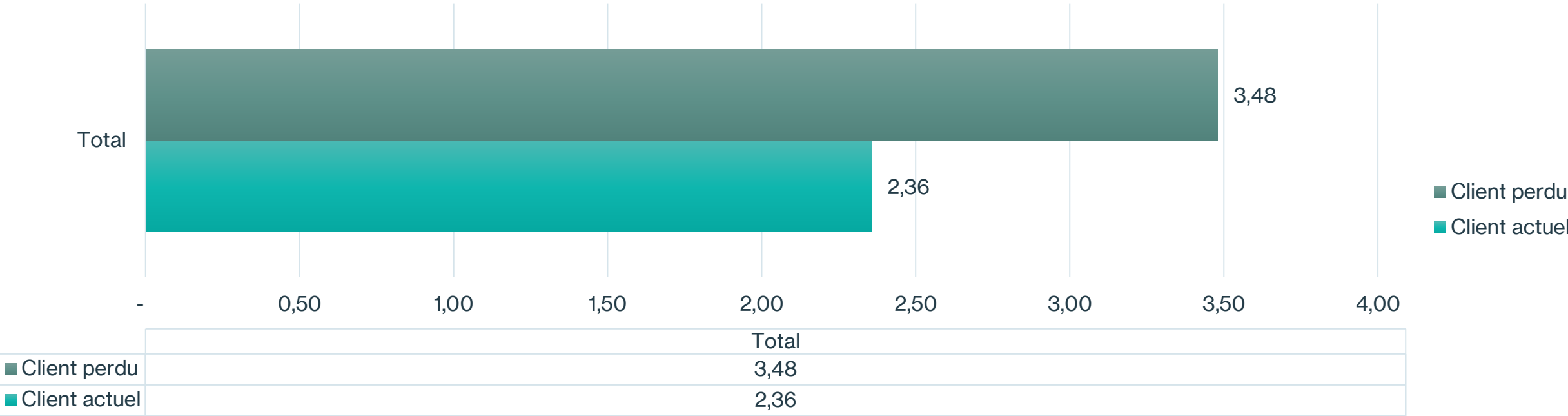
III. QUELLE CATÉGORIE DE LA CLIENTÈLE EST LA MOINS CONCERNÉE PAR CES DÉPARTEMENTS ?

IV. QUELLES CARACTÉRISTIQUES COMMUNES PARTAGENT LES CLIENTS PARTIS ET CEUX RESTANTS ?



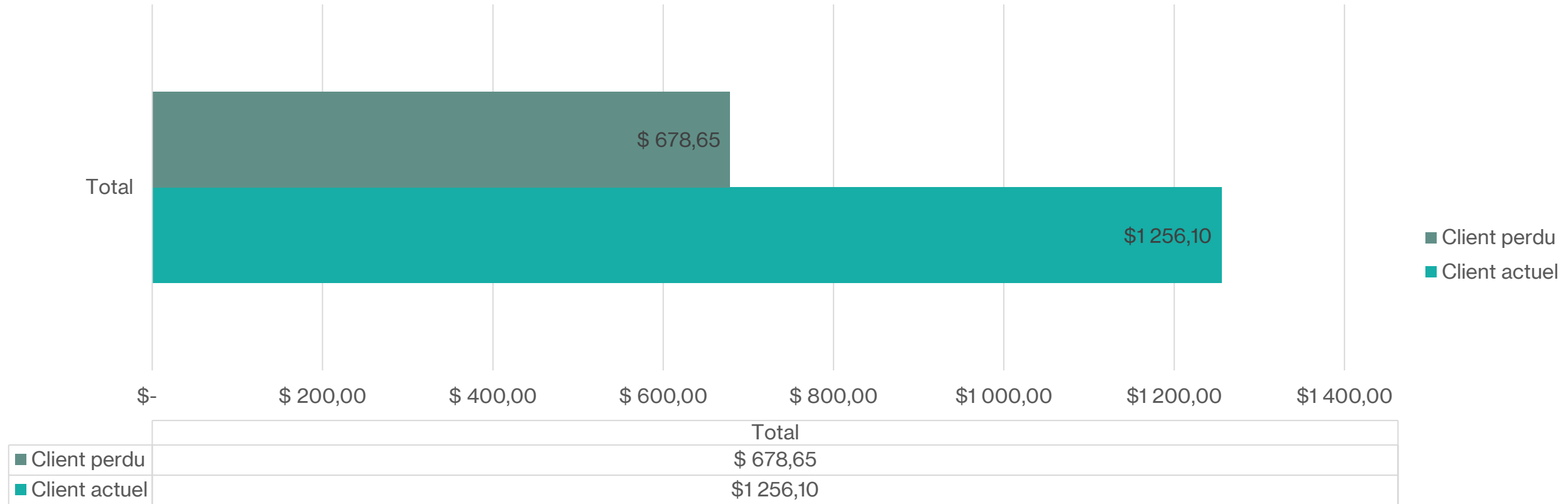
I. QU'EST-CE QUE LES CLIENTS QUI ONT QUITTÉ ONT EN COMMUN?

Moyenne d'interactions avec le service client



Les clients qui ont quitté la banque, ont pris contact en moyenne plus 1 fois de plus, avec le service client.

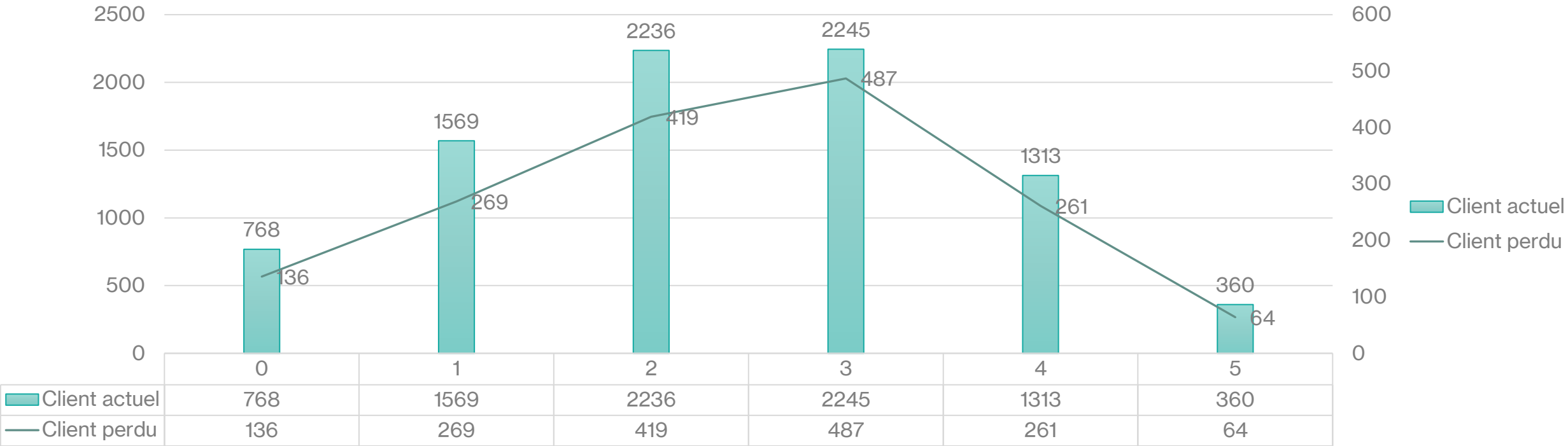
Moyenne du montant du crédit renouvelé par rapport au statut



Les clients qui ont quitté la banque ont renouvelé en moyenne 678,65\$ dans leur compte.

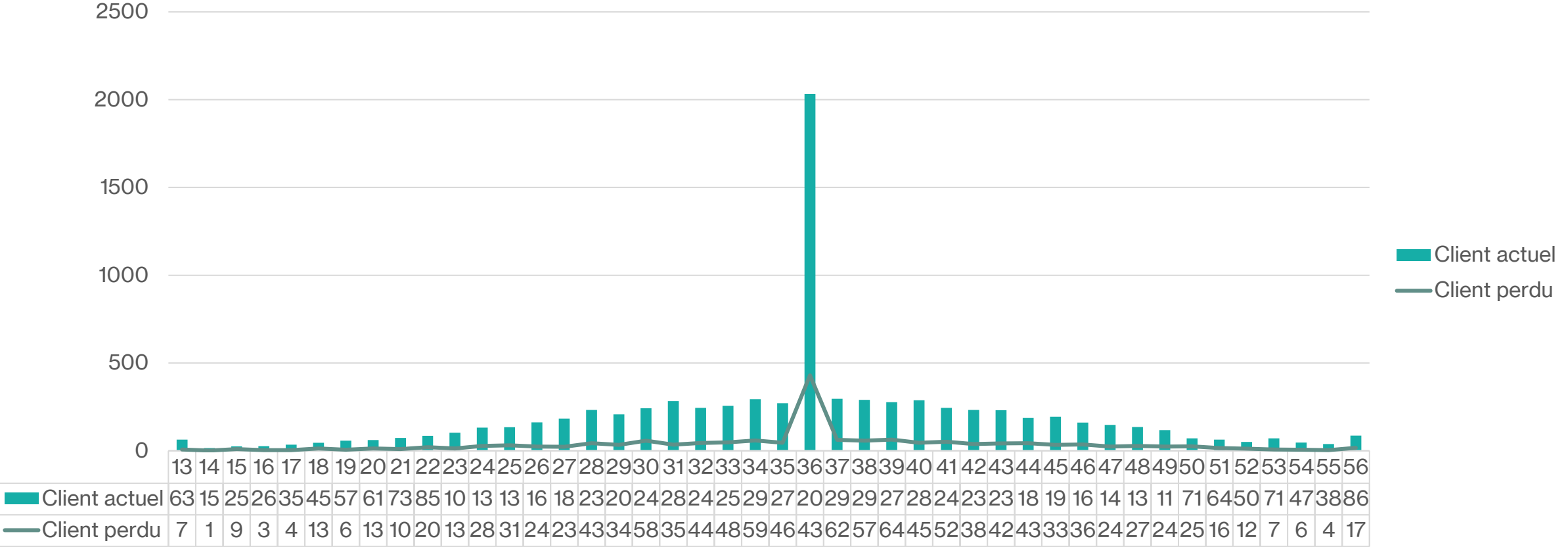
II. QU'EST CE QUI A PU TERNIR LEUR EXPERIENCE ?

Le statut du client par rapport aux nombres de personnes à charge



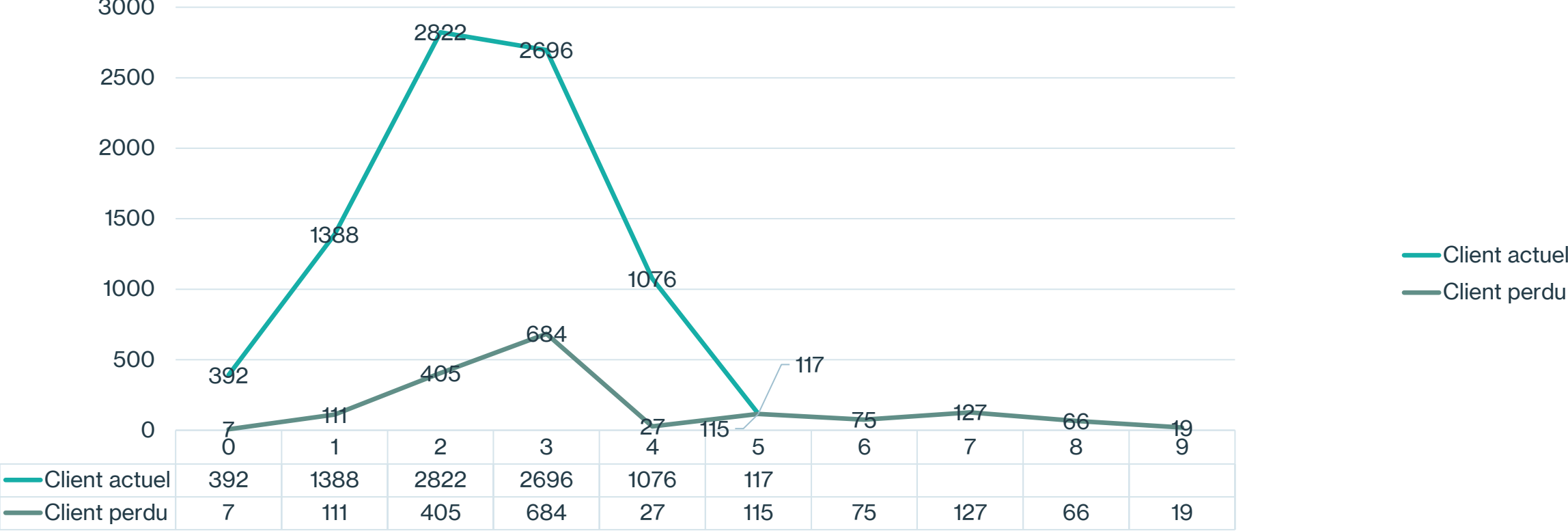
On peut noter comme première hypothèse le nombre de personnes à charge. En effet, on note que les clients qui ont entre 2 et 4 personnes à charge quittent la banque.

Répartition des clients par rapport à la durée d'engagement



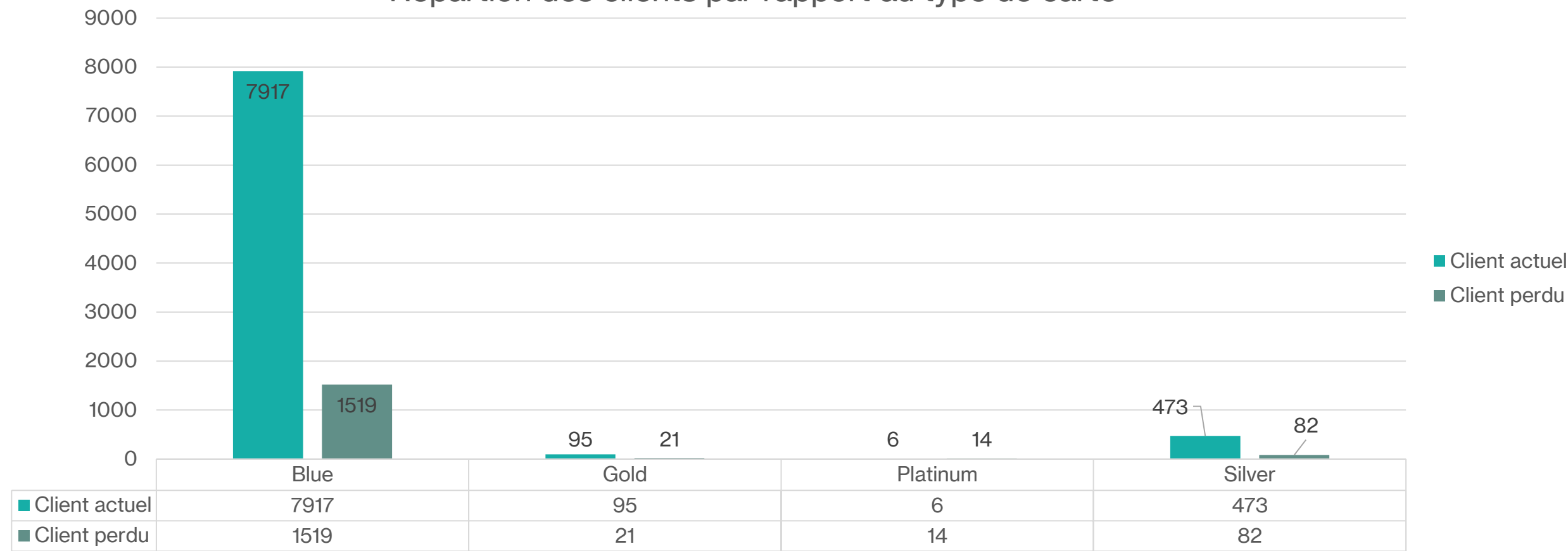
En seconde hypothèse, on a la durée d'engagement. Entre le 34ème et le 37ème mois d'engagement on note un pic de départ des clients de la banque.

La variation du statut client par rapport aux interactions avec le service client



En troisième hypothèse, le nombre d'interactions avec le service client. On remarque qu'entre 6 et 9 interactions avec le service client, les clients quittent la banque.

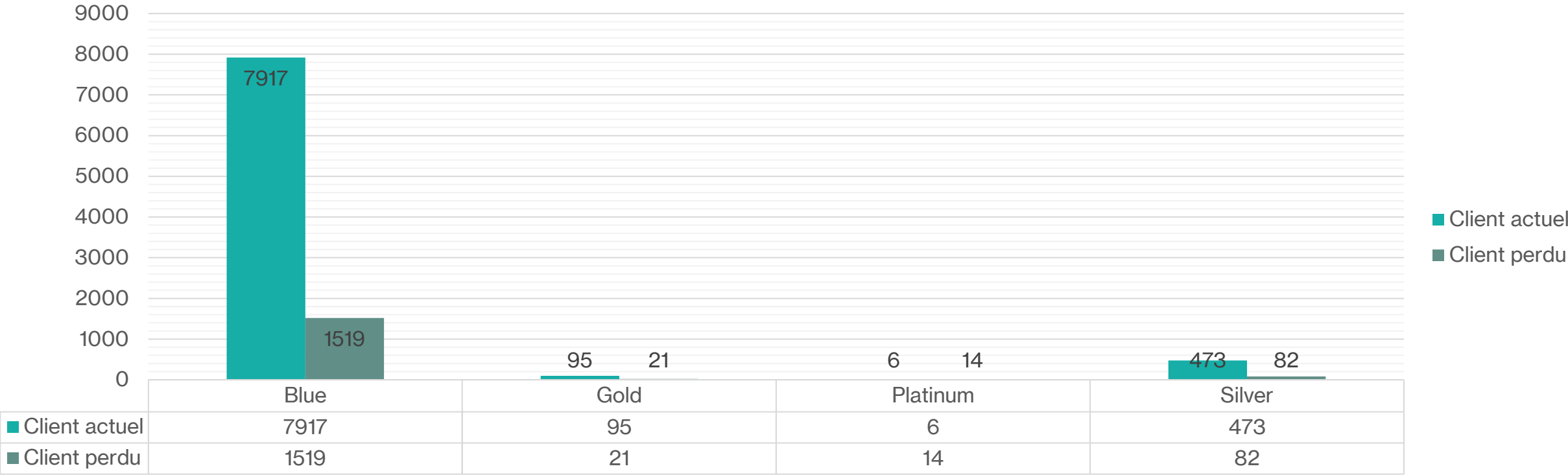
Répartition des clients par rapport au type de carte



En quatrième hypothèse, le type de carte. On note que les clients qui possèdent une carte Platinum sont 6 et ceux qui possèdent une carte gold sont 95 sur total de 10127 clients.

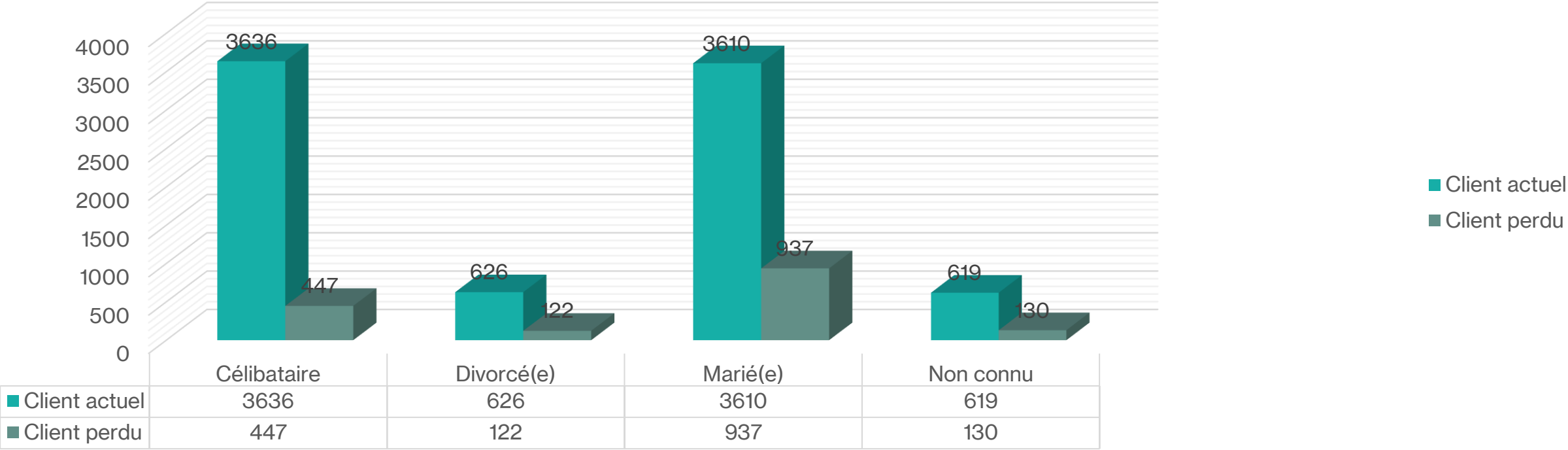
III. QUELLE CATEGORIE DE LA CLIENTELE EST LA MOINS CONCERNEE PAR CES DEPARTS?

Répartition des clients par rapport au type de carte



En première hypothèse on a le type de carte. On peut noter que plus de la majorité des clients utilisent une carte Blue soit 7917 clients.

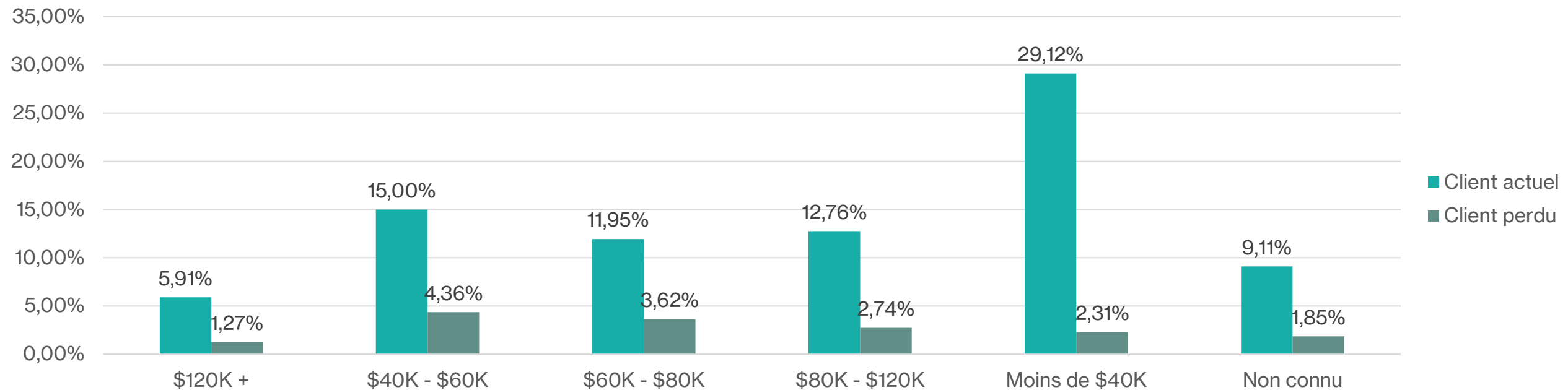
Répartition des clients par rapport à leur statut marital



En deuxième hypothèse on a le statut marital. On peut noter que plus de la majorité des clients sont soit marié ou célibataire soit 7246 clients.

IV. QUELLES CARACTERISTIQUES COMMUNE PARTAGENT LES CLIENTS PERDUS ET CEUX RESTANTS

Répartition des clients par rapport au niveau de revenu



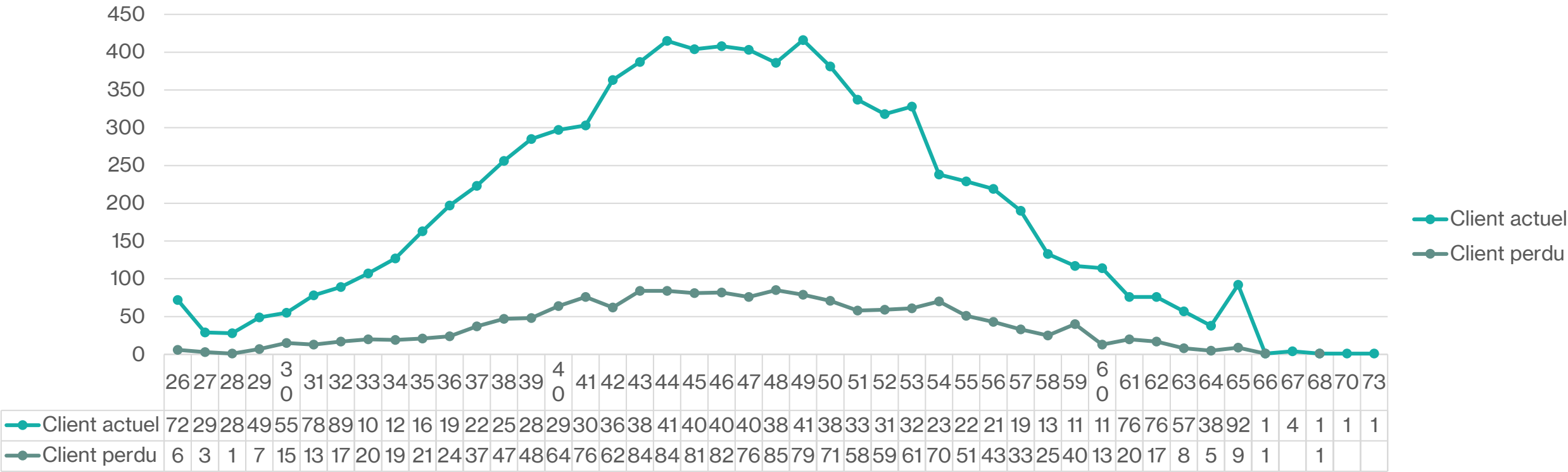
On peut noter que d'abord les clients ont un revenu compris moins de \$40k et plus \$120k.

Répartition des clients par rapport au genre



Ensuite les clients sont soit de sexe masculin ou féminin

Répartiton des clients par rapport à l'âge



Enfin, au niveau de l'âge, les clients ont entre 26 et 73 ans.

CONCLUSION

En résumé, le client perdus a pris contact avec le service client et a moins crédité son compte.