

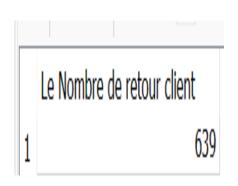
Titre du projet: Interroger une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client

Prénom: Robert Christian

Nom: Coefe

Date: Août 2024

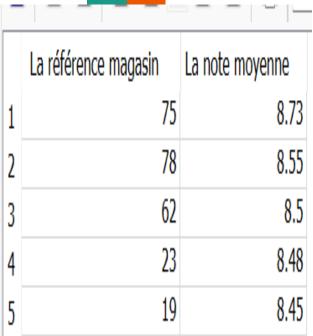
I. Analyse de la satisfaction client



La note moyenne par catégorie de produit

10		n
	Note moyenne	Catégorie de produit
1	8.19	qualité produit
2	8.06	service après-vente
3	8.04	expérience en magasin
4	8.03	livraison
5	7.94	drive

Les 5 magasins qui ont les meilleures notes



Les magasins qui ont plus de 12 Feedback sur le drive

	Reference magasin	Nombre de retour client
1	1	37
2	5	45
3	11	36
4	15	38
5	17	41
6	19	42
7	20	39
8	27	36
9	28	33
10	32	31
11	34	27
12	37	39
13	38	39
14	42	35
15	43	33
16	45	40
17	55	34
18	56	31
19	61	32
20	62	34
21	66	33
22	67	34
23	68	33
24	78	31

Le classement de departement par note

par note			
	Departement	Note moyenne	
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	

Les produits qui ont le meilleur service- après-vente

La Typologie du Produit	la Note Moyenne
1 Loisirs	8.51

La note moyenne sur l'ensemble des boissons



Les jours de la semaine ou l'expérience client est la meilleure

	Jour de la semaine	Note moyenne
1	dimanche	8.52
2	samedi	8.3
3	mardi	8.24
4	vendredi	8.2
5	jeudi	8.07
6	mercredi	8.02
7	lundi	7.82

Le mois qui compte le plus de retour client sur le service après-vente

> Le Mois 1 Decembre

Le pourcentage de recommandations clients

Pourcentage retour client

Les produits qui ont amélioré leur moyenne entre 1^{er} et 2 eme

	trimestre			
		Typologie du produit	Trimestre 1	Trimestre 2
	1	Alimentaire	7.99	8.06
	2	Loisirs	8	8.34

Le net score client

Net Score Client

II. Méthodologie suivie

- Création de la base données avec DB BROWSER
- 2. Nettoyer le fichier ref_magasin
- 3. Fusionner la base de données avec le fichier ref_magasin avec DB BROWSER
- 4. Mettre à jour le dictionnaire des données avec SQL
- 5. Exécutez-les requêtés avec SQL

III. Cohérence des données

- Les données sont cohérent car pour les moyennes on a des décimaux. Pour les jours on a des jours. La typologie des produits correspond,
- En se référent aux différentes gables on peut verifier aussi la cohérence des résultats
- Dans le dictionnaire des données j'ai definie toutes les clés primaire 'unique'
- Le nettoyage des données permet d'éviter les doublons

Conseils pour la qualité de la présentation

Exploiter les soft skills de communication pendant la présentation. Par exemple, opèrer 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....