



BestMarket

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

Le Nombre de retour client	
1	639

La note moyenne par catégorie de produit

	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

	La référence magasin	La note moyenne
1	75	8.73
2	78	8.55
3	62	8.5
4	23	8.48
5	19	8.45

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

	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

	Note Moyenne	Produit
1	8.32	Boissons gazeuses

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	
1	90

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
1	31

II. Méthodologie suivie



1. 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 requêtes 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, opérer 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....