

# Expression des besoins

<b>Titre du projet</b>	RetailInsight360 - Analyse des retours clients
<b>Contact Business</b>	Olivier, Responsable du service client

Version	Auteur	Description	Date
VI	Roxane RIVIERE	Analyse des feedbacks clients dans le but d'améliorer leur expérience en magasin et de suivre leur satisfaction à l'aide du NPS.	06.2024

Contexte du projet
<p>En tant qu'acteur dans le secteur concurrentiel, qu'est la grande distribution, la direction de Best Market souhaite optimiser l'expérience client dans son réseau de magasins. C'est toute l'essence du projet « RetailInsight360 ».</p> <p>Pour mener à bien cette stratégie, les retours des clients sont au cœur de notre analyse. Ces derniers provenant de diverses sources, les équipes ont du mal à s'y retrouver.</p> <p>L'objectif principal est donc de structurer et d'exploiter l'ensemble des données pour en extraire des insights, permettant à la direction d'améliorer la satisfaction client, notamment à travers l'indicateur Net Promoteur Score (NPS).</p> <p>Tout l'enjeu est d'identifier les pistes d'amélioration dans les services proposés afin de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.</p>



# BestMarket

## Expressions des besoins

### Analyses demandées

#### Feedbacks / Retours :

- Nombre de retours clients sur la livraison ;
- Magasins ayant plus de 12 feedbacks sur le drive ;
- Mois avec le plus de retours sur le SAV ;
- Nombre de retours clients par source.

#### Notes :

- Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux concernant les TV ;
- Typologie de produits apportant le meilleur SAV ;
- Note moyenne sur l'ensemble des boissons ;
- Magasins ayant une note inférieure à la moyenne ;
- Typologies de produits améliorant leur moyenne entre le T1 et le T2 de 2021.

#### Classements :

- Note moyenne par catégorie de produit (de la meilleure à la moins bonne) ;
- Top 5 des magasins avec les meilleures notes moyennes ;
- Classement des départements par note ;
- Classement des jours de la semaine avec la meilleure exp. client en magasin ;
- Top 5 des magasins avec le plus de feedbacks.

#### Satisfaction / Recommandations :

- Pourcentage de recommandation client (nombre de retours "Oui" / total des retours) ;
- NPS global (% des notes entre 9 et 10 - % des notes entre 0 et 6) ;
- NPS par source.

### Suggestions d'indicateurs supplémentaires

- Classement des catégories de service par note ;
- NPS par typologie produit



# BestMarket

## Exigences

### Techniques :

- Chargement des données reçues dans un outil de Système de Gestion de Base de Données (SGBD) approprié ;
- Développement de requêtes SQL pour extraire les indicateurs demandés.

### Humaines :

- Collaboration étroite avec le service client pour valider les analyses et les interprétations.

### Temporelles :

- Livraison des résultats et indicateurs NPS avant la fin du mois prochain ;
- Mise en place d'un système de suivi régulier des indicateurs (mensuel, trimestriel).