

LEVIERs POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION CLIENTÉLE

Présenté par Souleymane Camara



Contexte de l'étude

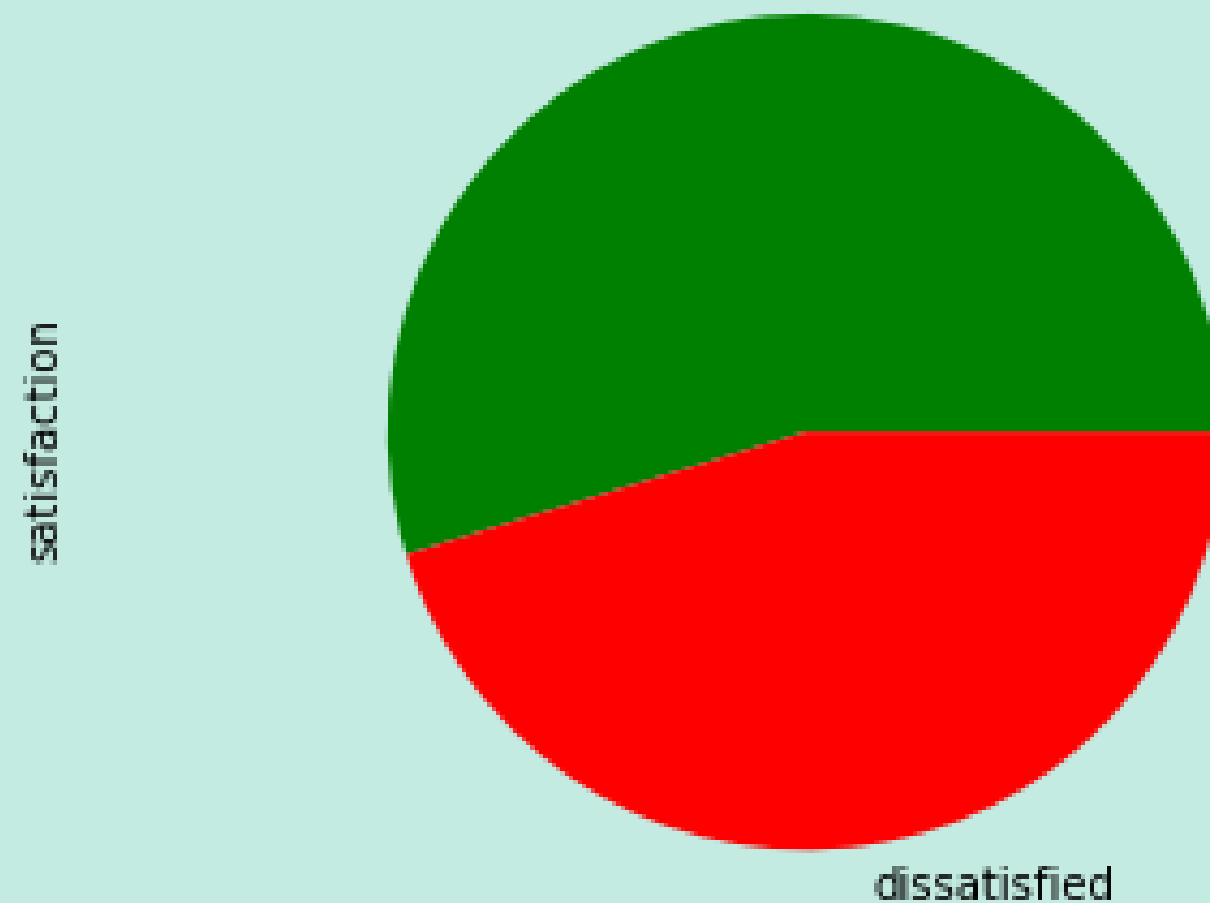
UNE COMPAGNIE AÉRIENNE

- Recherche à identifier les leviers à investir pour améliorer la satisfaction clientèle
- Pour répondre à cette problématique, nous avons à notre disposition une table avec 129880 clients ainsi que 23 informations sur le vol.
- Nous choisirons comme variable target la satisfaction clientèle, nous essayons de le prédire en vue de trouver les caractéristiques les plus importantes.

Contexte de l'étude

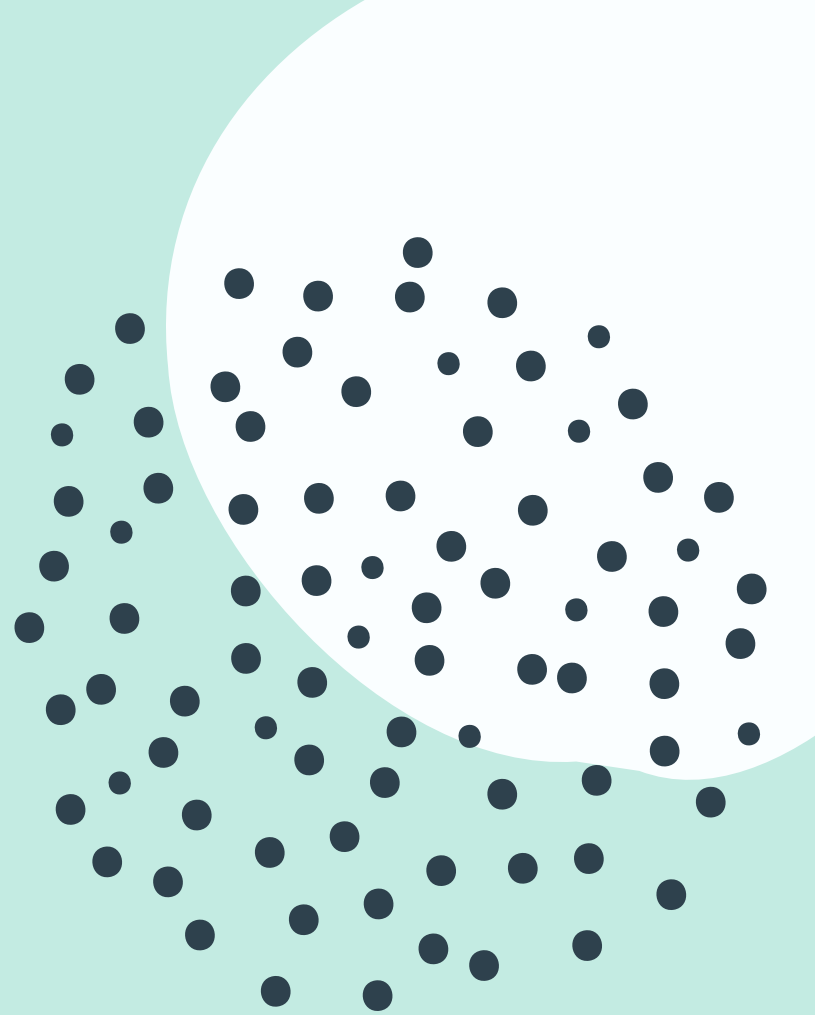
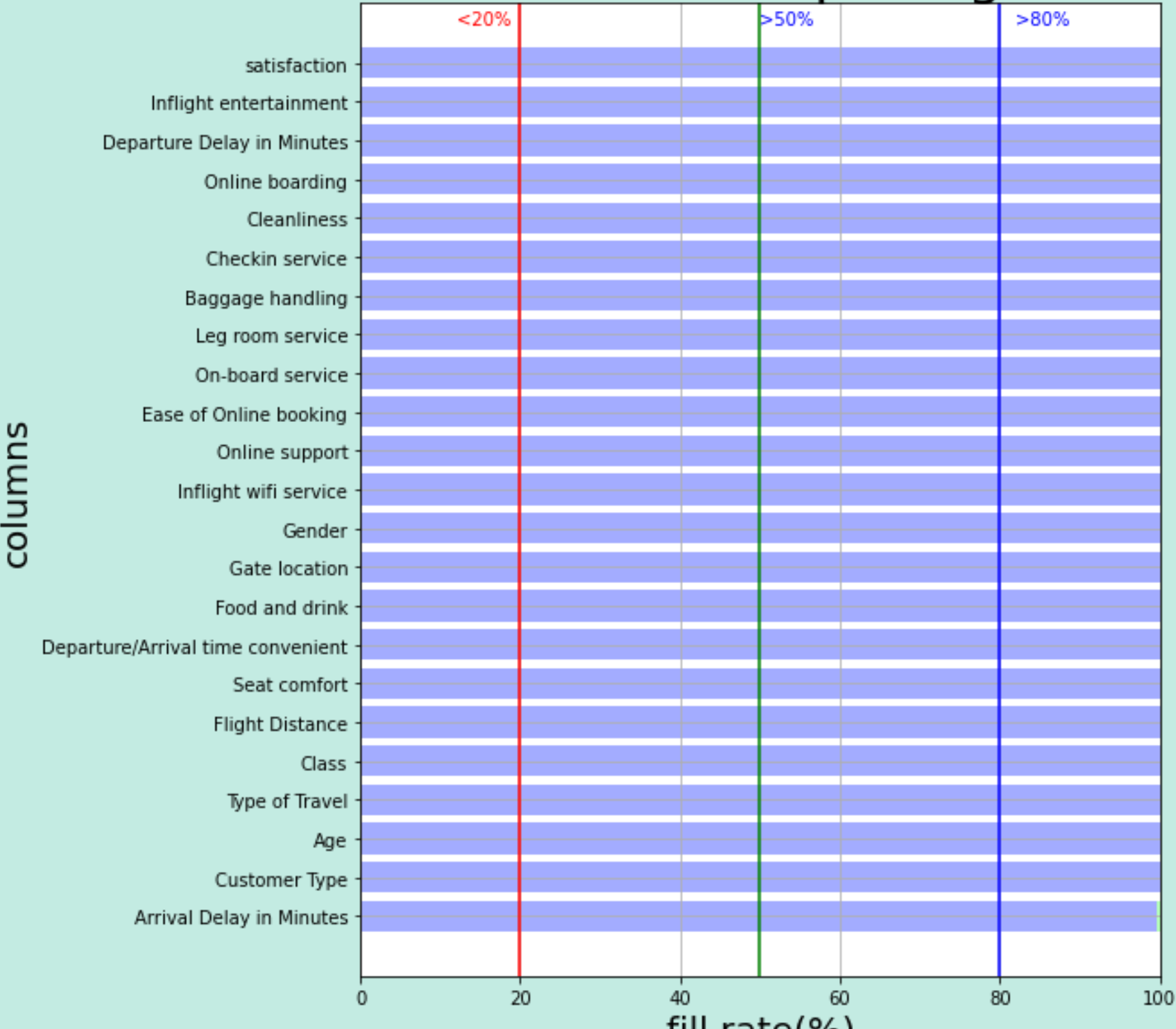
NOTRE COMPAGNIE AÉRIENNE

- À un taux de satisfaction égal à 55 % avec 45 % de clients insatisfaits
Nous avons 55% de clients satisfaits pour 45% de non satisfaits

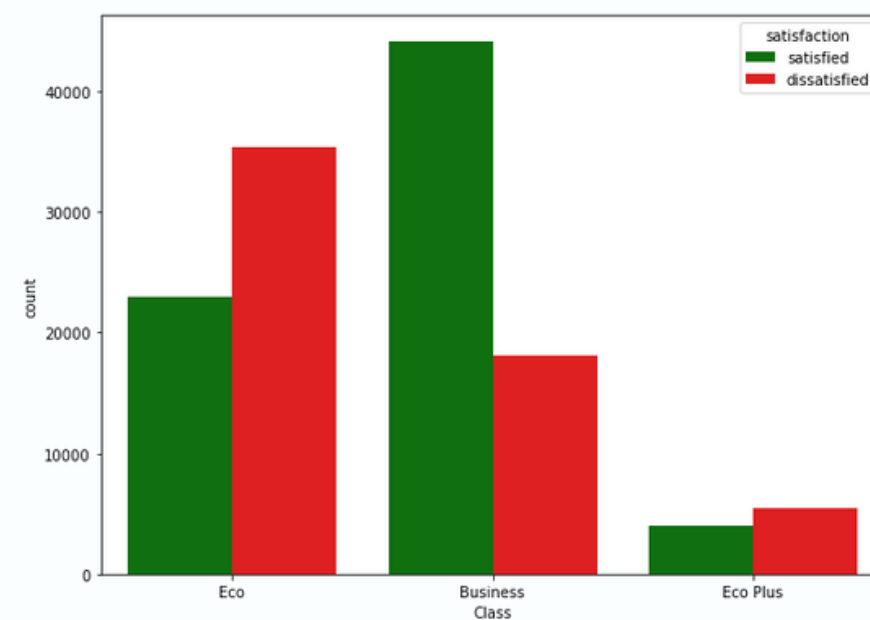
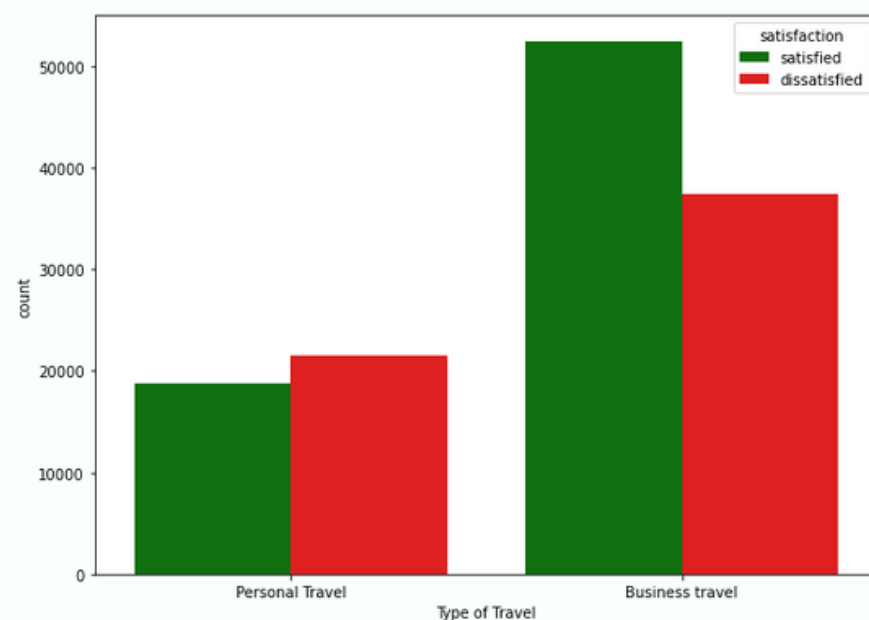
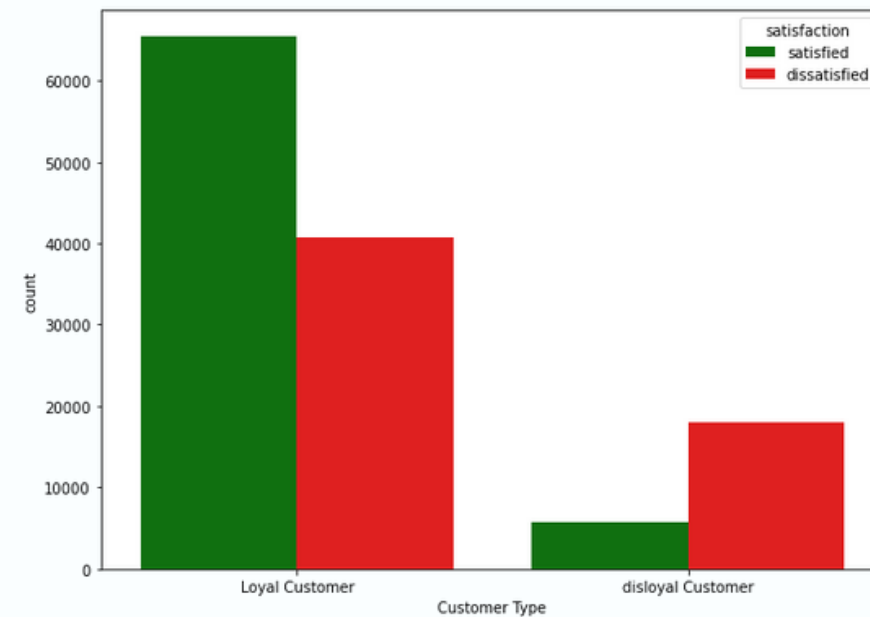
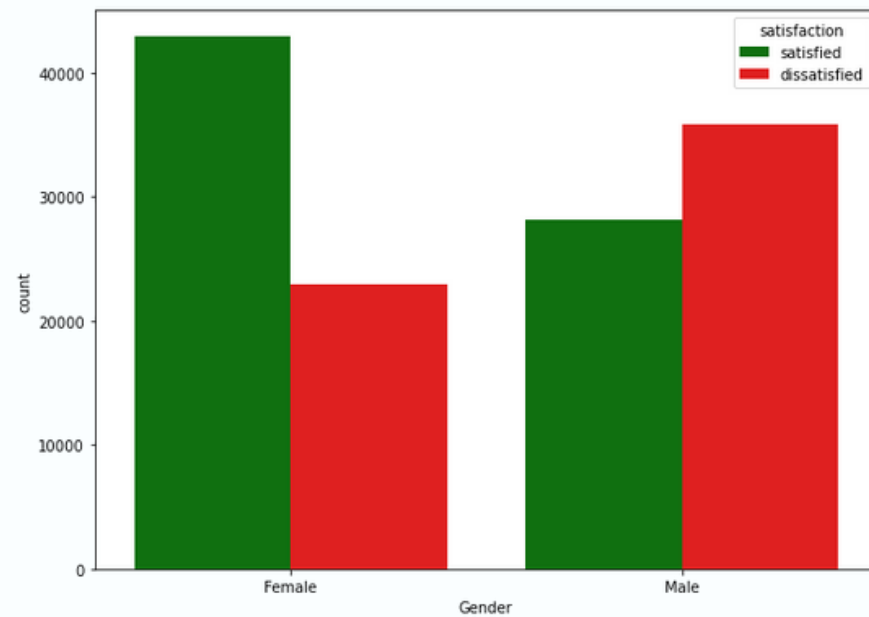


Présentation des données

NOTRE TABLE D'ÉTUDE EST COMPOSÉE DES VARIABLES SUIVANTES :
Taux de remplissage



Faits marquants

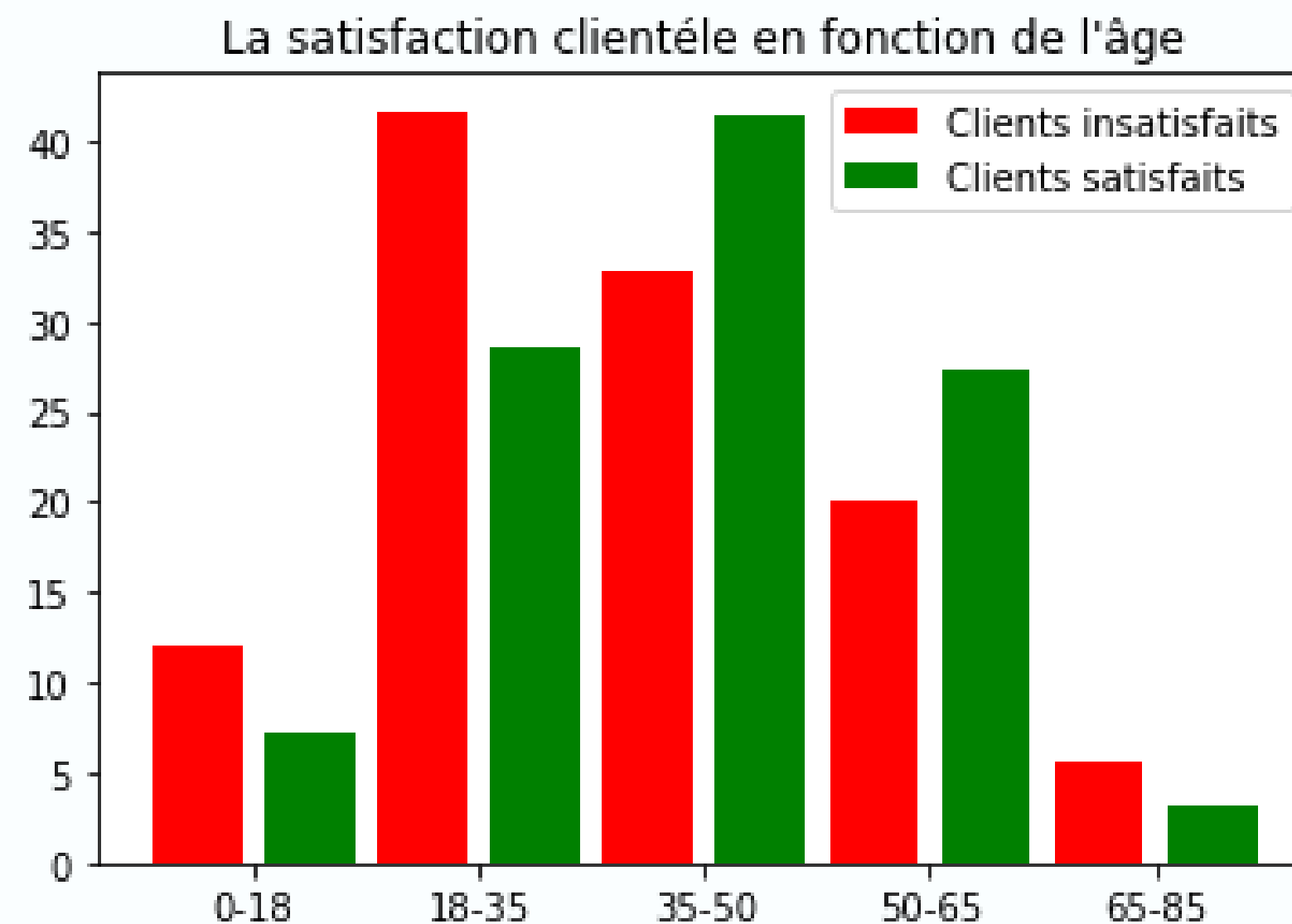


Nous pouvons remarquer que les femmes sont plus satisfaites que les hommes. Le graphique révèle aussi que les clients en business sont les plus satisfaits que ceux de la classe économique. Plus important encore, 80 % du total de ces clients sont insatisfaits. Cela indique que le service n'est pas fourni pour correspondre aux préférences des différentes classes et qu'une plus grande attention n'a été accordée qu'à la classe affaires.

Autres faits

L'AGE A UNE INFLUENCE SUR LA SATISFACTION

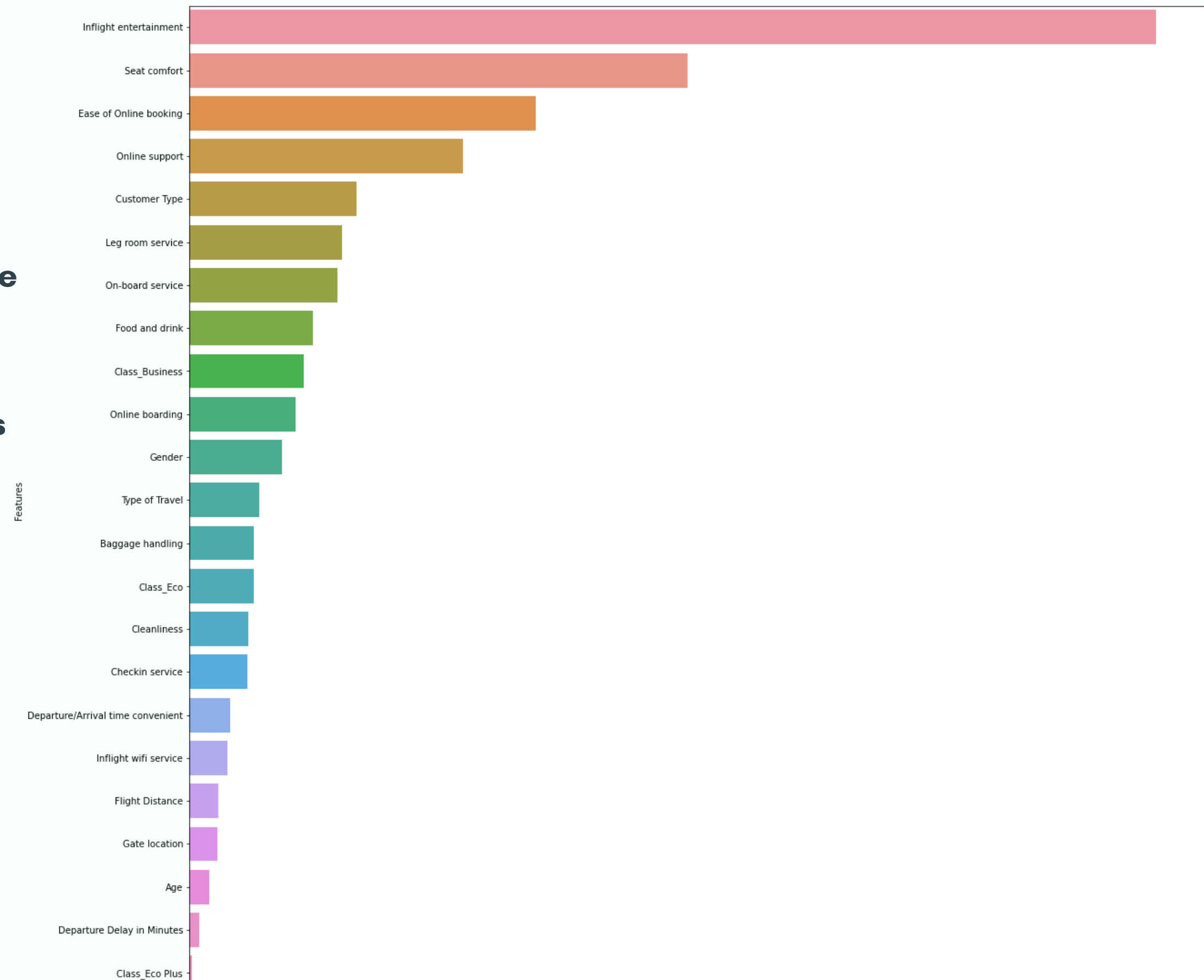
Le graphique révèle que les clients âgés de 18 à 35 ans et les 35-50 ans sont les moins satisfaits. La compagnie aérienne doit envisager de mettre en place des services personnalisés adaptés à ces tranches d'âge.



Leviers pour améliorer la satisfaction

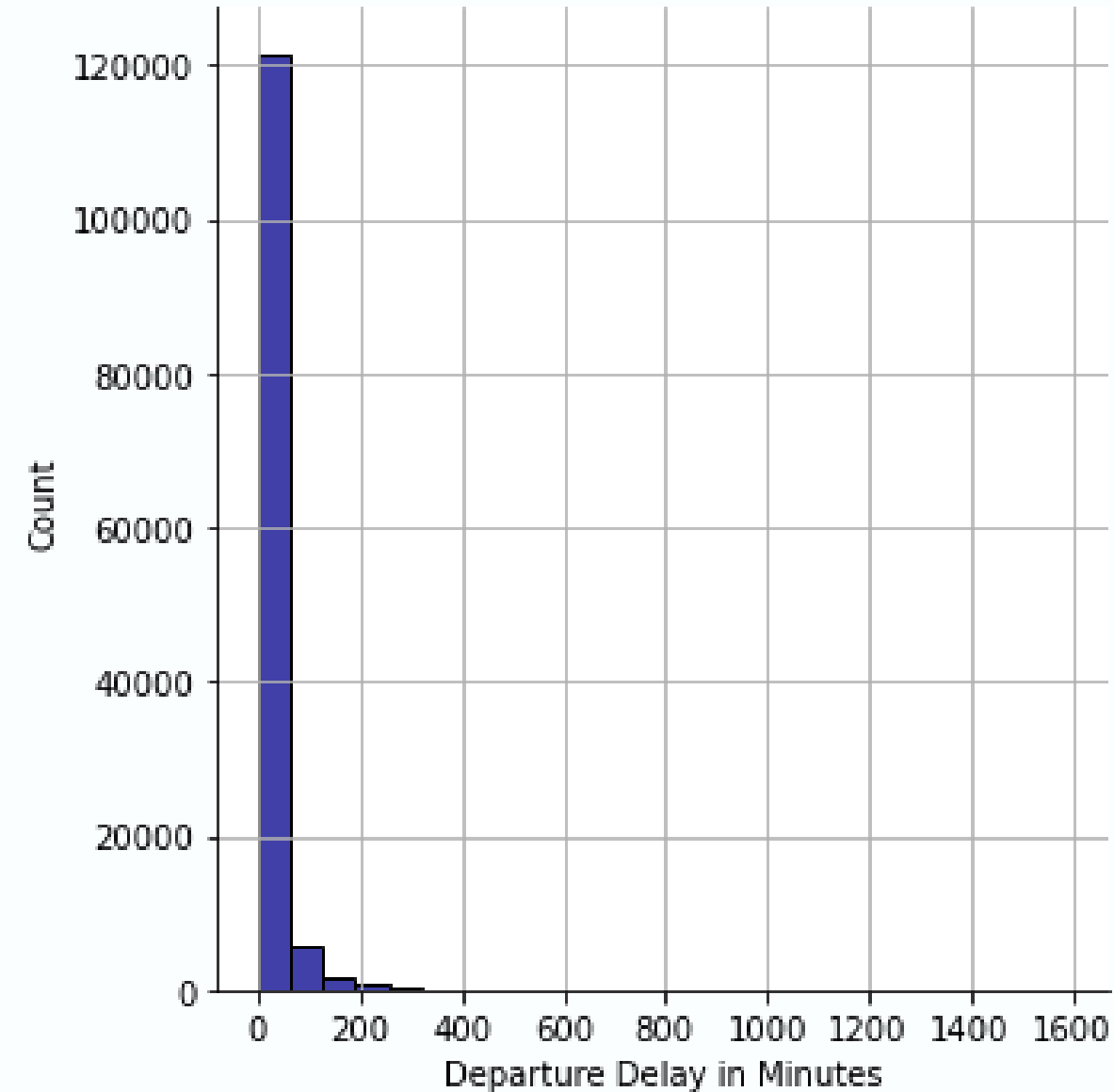
Les premiers leviers pour améliorer la satisfaction clientèle sont :

- **Divertissement en vol**
- **Confort d'assise**
- **Facilité de réservation en ligne**
- **Support en ligne**
- **Type de clients**
- **Endroit pour mettre les jambes**
- **Service à bord**
- **Nourriture et boisson**
- **Embarquement en ligne**

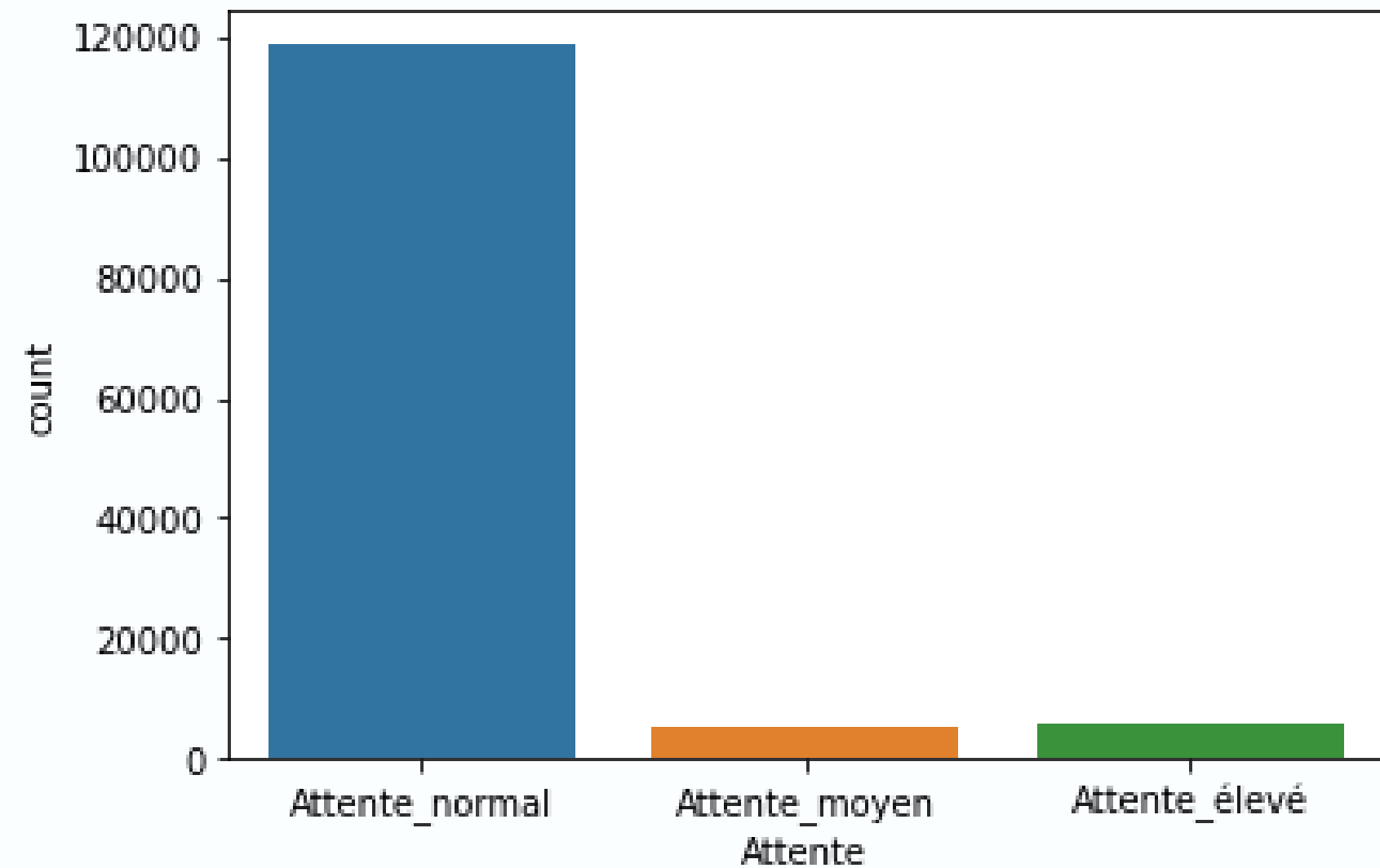


Regroupement en classes de 3 variables

Le Délai de départ est de 0 mn en minimum et 1592 en maximum



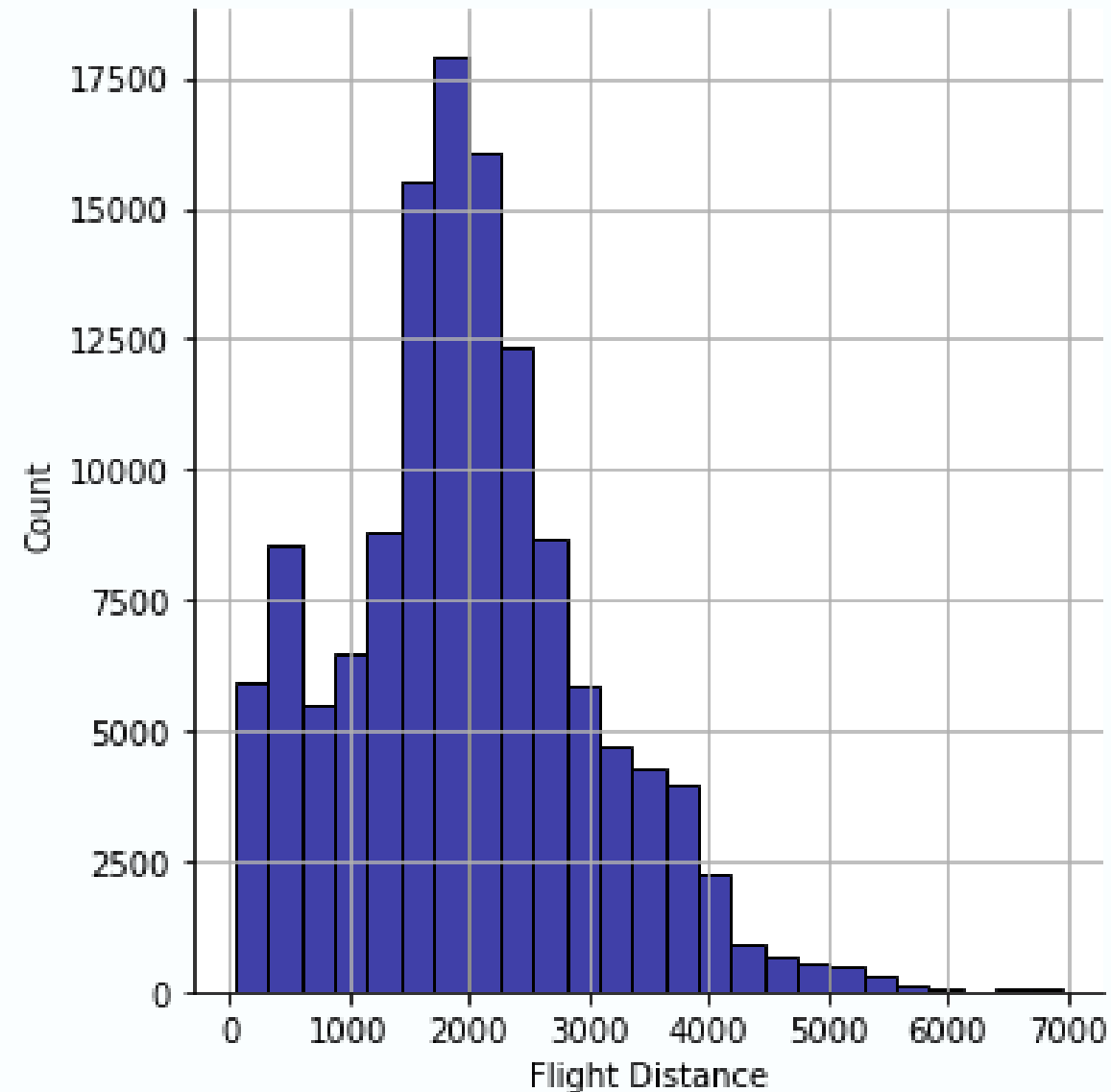
Regroupement en trois classes



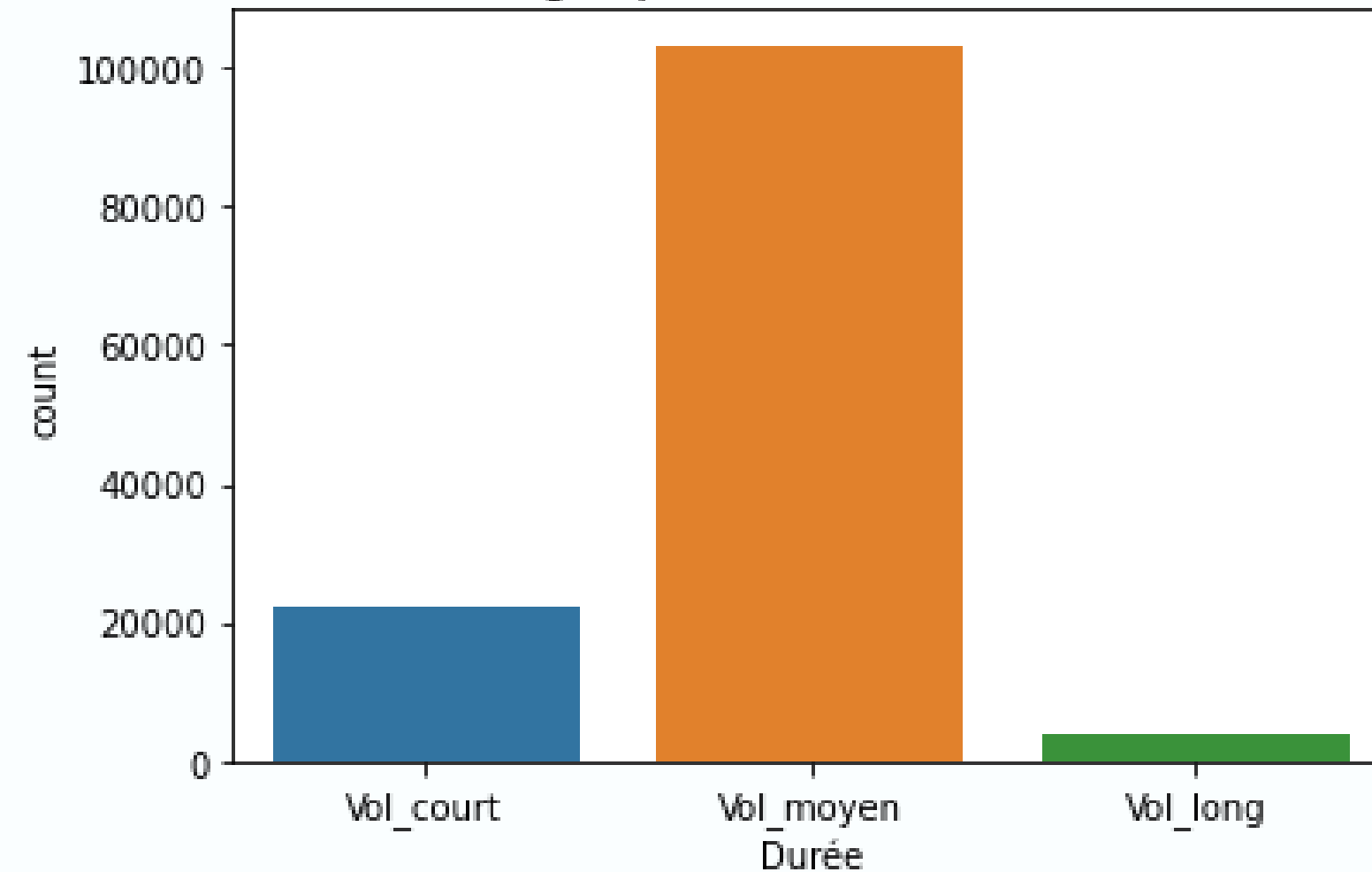
Le délai de départ est d'en moyenne 15 minutes et en médiane 0 minutes. On va regrouper ces valeurs en trois classes [0,49], [49,83], [83,1592].

Regroupement en classes de 3 variables

La distance de vol est de 50 en minimum et 6951 en maximum



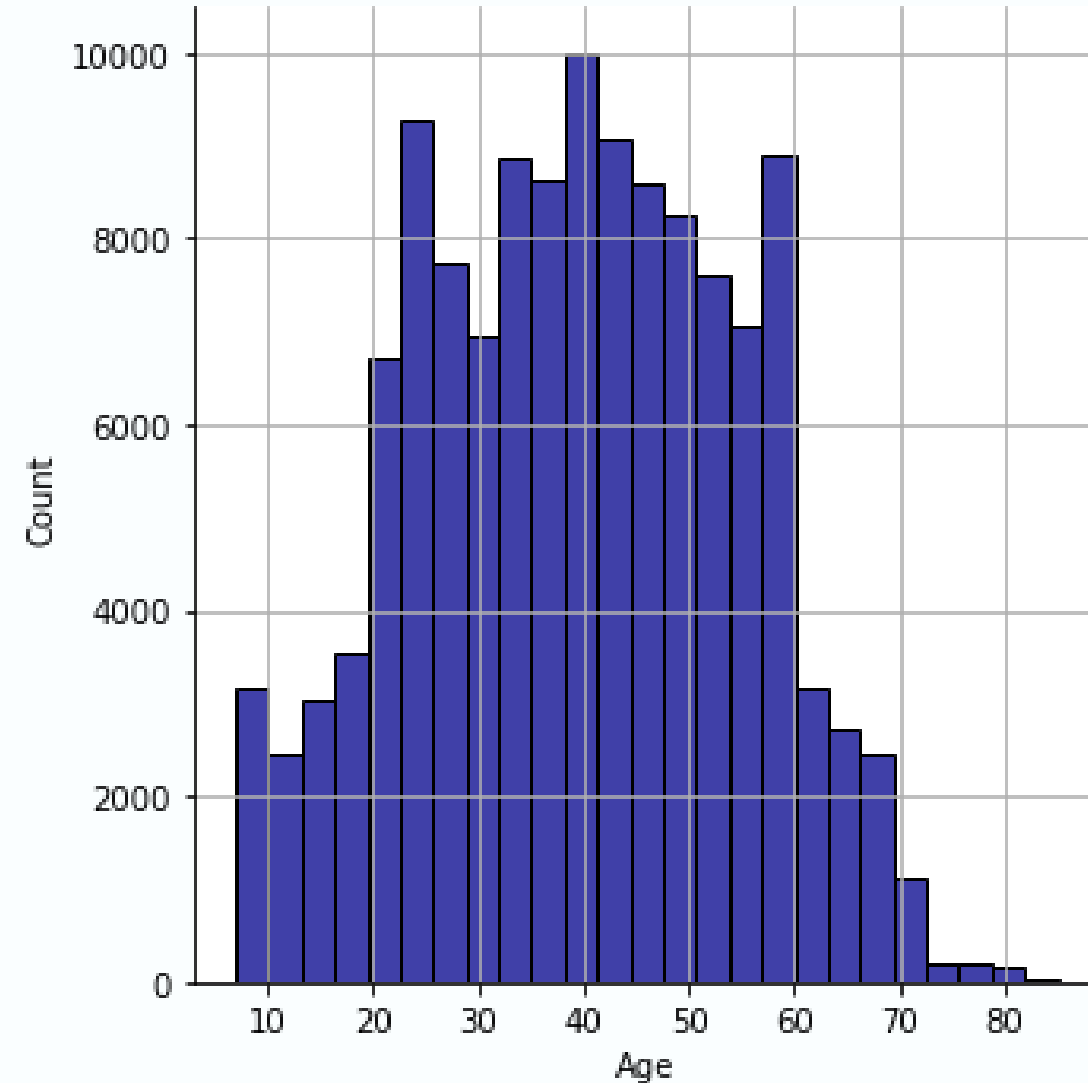
Regroupement en trois classes



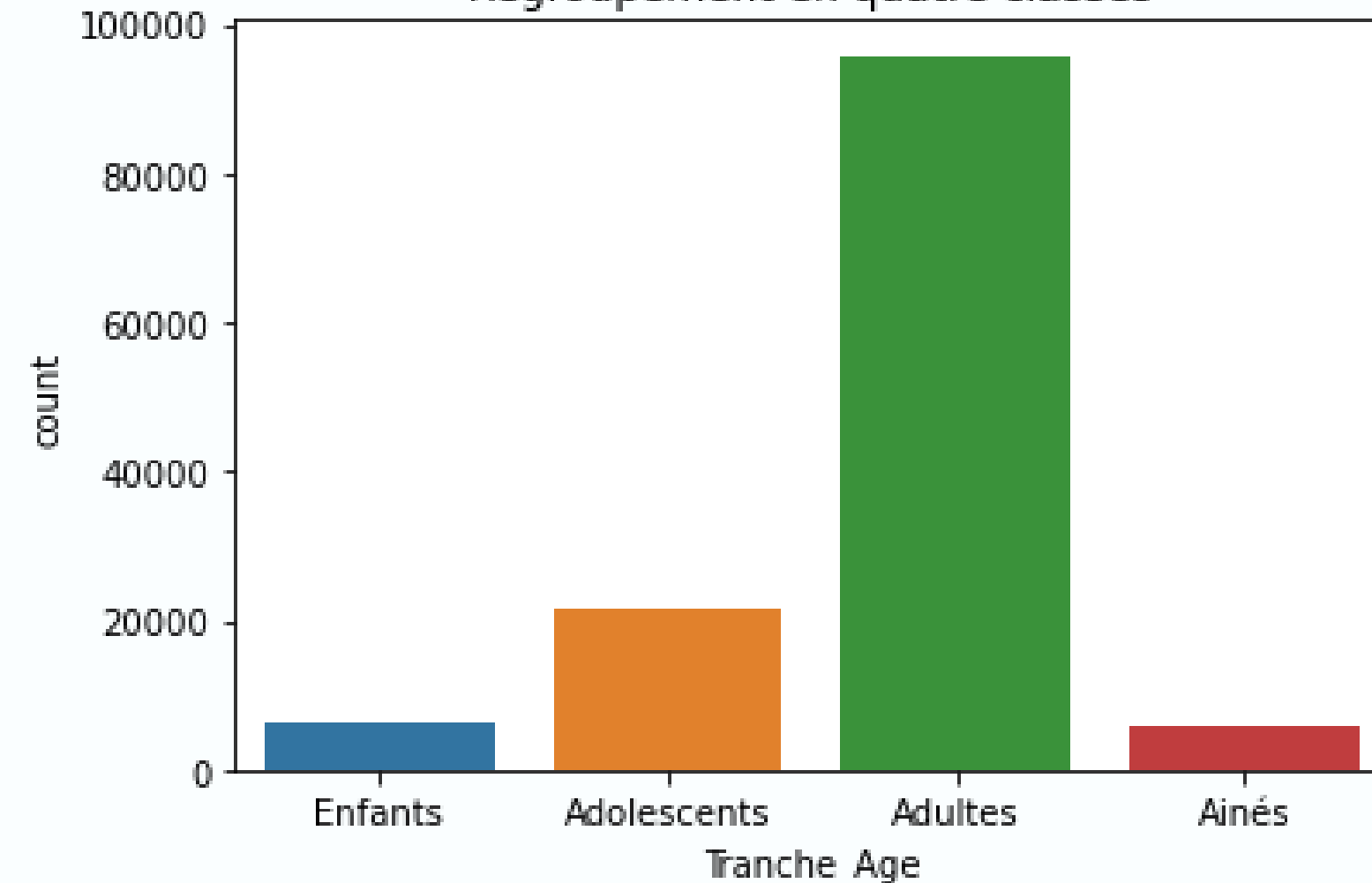
La distance de vol est d'en moyenne 1981 et en médiane 1925. On va regrouper ces valeurs en trois classes [50,1000], [1000,4000], [4000,6951].

Regroupement en classes de 3 variables

Le voyageur le plus jeune est âgé de 7 ans et le plus vieux est de 85 ans



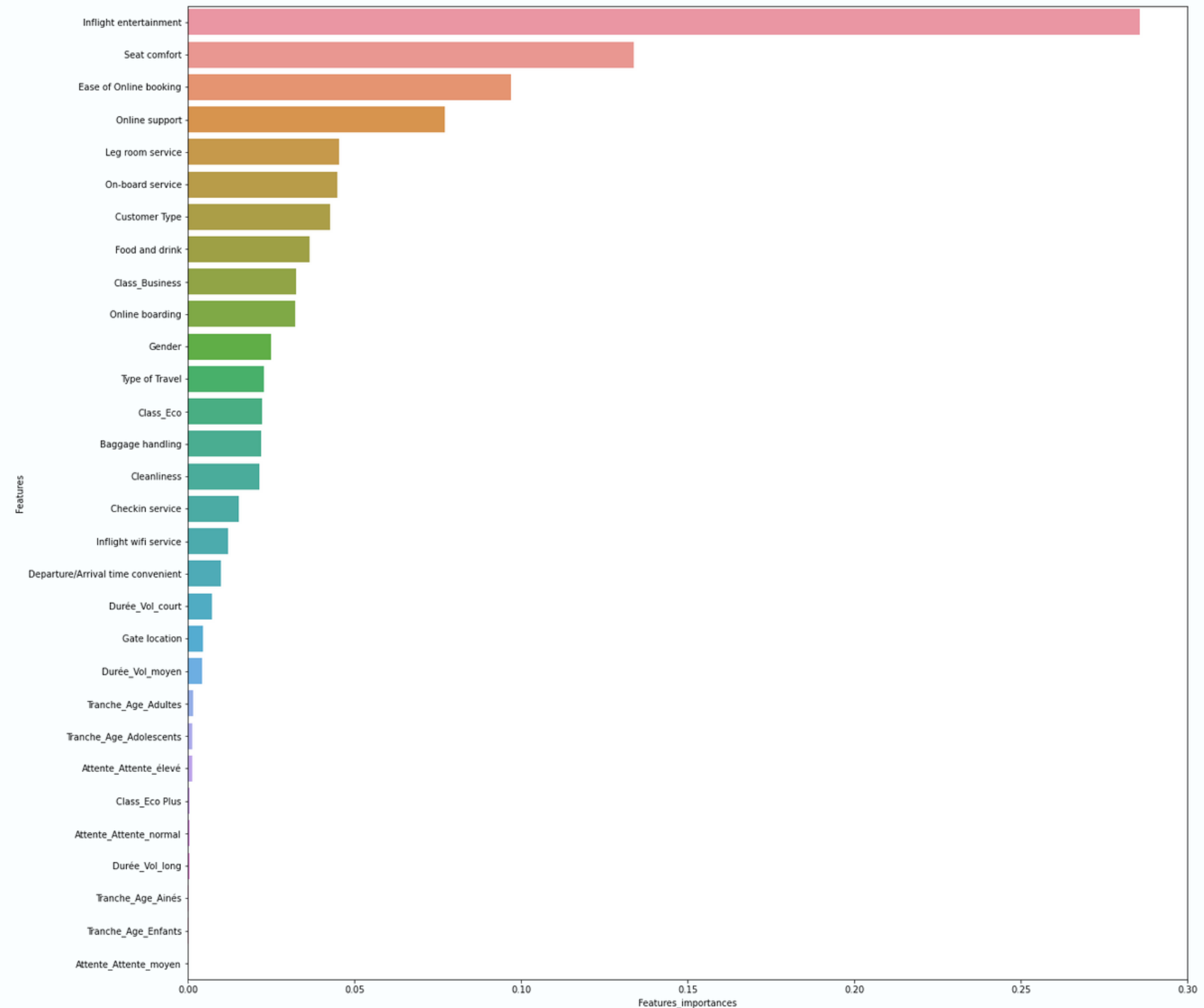
Regroupement en quatre classes



L'âge moyen d'un voyageur est de 39 ans et la médiane 40 ans. On va regrouper ces valeurs en quatre classes [0,14], [14,25], [25,64],[65,85].

Leviers pour améliorer la satisfaction

Leviers pour améliorer la satisfaction clientèle



Les leviers pour améliorer la satisfaction clientèle sont :

- **Divertissement en vol**
- **Confort d'assise**
- **Facilité de réservation en ligne**
- **Support en ligne**
- **Endroit pour mettre les jambes**
- **Service à bord**
- **Nourriture et boisson**
- **Embarquement en ligne**
- **Service Wi-Fi en vol**

Conclusions

- Sur la base des résultats, nous concluons que les éco-clients sont les moins satisfaits et que les services d'âge, d'embarquement, de réservation en ligne, de divertissement, de confort, ainsi que l'alimentation sont les caractéristiques les plus perçues qui déterminent la satisfaction des clients.
- Notre algorithme Random Forest a une précision de 93 % pour classer les clients et aider notre compagnie à surveiller et évaluer les performances de la satisfaction clientèle.
- On peut améliorer notre modèle en créant de nouvelles variables ou de passer en log certaines features en vue de les mettre sur la même échelle.
- Nous proposons à notre compagnie de personnaliser des offres pour les clients en fonction des catégories d'âge.
- Améliorer la nourriture et les services à bord.



**MERCI POUR VOTRE
ÉCOUTE**

SOULEYMANE CAMARA DATA SCIENTIST