



Liste Requêtes SQL et résultats

1. Quels est le nombre de retours clients sur la livraison ?

```
SELECT  
libelle_categorie as 'retour livraison',  
Count(distinct cle_retour_client) as 'Nombre'  
FROM  
retour_client  
Where  
libelle_categorie ='livraison'
```

	retour livraison	Nombre
1	livraison	639

2. Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?

```
SELECT cle_retour_client, note, titre_produit FROM retour_client left outer JOIN produit  
ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)  
Where  
libelle_source ='réseaux sociaux' and titre_produit= 'TV';
```

cle_retour_client	note	titre_produit
158040	8	TV
157495	9	TV
156795	10	TV
157134	10	TV

3. Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ? (Classé de la meilleure à la moins bonne)

```
SELECT typologie_produit, round(avg(note),2) as moyenne_note FROM retour_client left  
outer JOIN produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)  
Group by  
typologie_produit  
ORDER BY  
moyenne_note DESC;
```

	typologie_produit	moyenne_note
1	High-Tech	8.16
2	Loisirs	8.09
3	Alimentaire	8.04
4	Maison	7.85

4. Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?

```
SELECT ref_magasin, round(avg(note),2) as moyenne_note FROM retour_client left
outer JOIN produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)
Group by
ref_magasin
ORDER BY
moyenne_note DESC
limit 5;
```

ref_magasin	moyenne_note
75	8.73
78	8.55
62	8.5
23	8.48
19	8.45

5. Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?

```
SELECT ref_magasin, count(libelle_categorie) as nb_feedback_drive FROM
retour_client left outer JOIN produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)
where libelle_categorie='drive'
Group by
ref_magasin
HAVING
nb_feedback_drive >12
ORDER BY
nb_feedback_drive DESC
```

ref_magasin	nb_feedback_drive
67	14
63	13
45	13

6. Quel est le classement des départements par note ?

```
SELECT departement, note FROM retour_client left outer JOIN ref_magasin ON  
(retour_client.ref_magasin = ref_magasin.ref_magasin)  
GROUP BY  
note, departement  
ORDER BY  
note DESC, departement DESC
```

departement	note
95	10
94	10
93	10
92	10
91	10
78	10
77	10
75	10

7. Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?

```
SELECT typologie_produit, round(avg(note),2) as moyenne_note_SAV FROM  
retour_client left outer JOIN produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)  
where  
libelle_categorie='service après-vente'  
Group by  
typologie_produit  
ORDER BY  
moyenne_note_SAV DESC
```

typologie_produit	moyenne_note_SAV
Loisirs	8.51
High-Tech	8.12
Alimentaire	8.03
Maison	7.88

8. Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?

```
SELECT round(avg(note),2) as moyenne_note_boisson FROM retour_client left outer  
JOIN produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)  
where  
titre_produit like '%boisson%';
```

moyenne_note_boisson
8.21

9. Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?

```
CREATE TABLE table_date AS
SELECT *,
case cast (strftime('%w', date_achat) as integer)
when 0 then 'Dimanche'
when 1 then 'Lundi'
when 2 then 'Mardi'
when 3 then 'Mercredi'
when 4 then 'Jeudi'
when 5 then 'Vendredi'
else 'Samedi' end as 'Jour_semaine',
case cast (strftime('%m', date_achat) as integer)
when 1 then 'Janvier'
when 2 then 'Février'
when 3 then 'Mars'
when 4 then 'Avril'
when 5 then 'Mai'
when 6 then 'Juin'
when 7 then 'Juillet'
when 8 then 'Août'
when 9 then 'Septembre'
when 10 then 'Octobre'
when 11 then 'Novembre'
else 'Décembre' end as Mois,
case cast (strftime('%m', date_achat) as integer)
when 1 then 'T1'
when 2 then 'T1'
when 3 then 'T1'
when 4 then 'T2'
when 5 then 'T2'
when 6 then 'T2'
when 7 then 'T3'
when 8 then 'T3'
when 9 then 'T3'
when 10 then 'T4'
when 11 then 'T4'
else 'T4' end as Trimestre
FROM retour_client;
```

```

SELECT Jour_semaine, round(avg(note),2) as moyenne_note_jour FROM table_date left
outer JOIN produit ON (produit.cle_produit = table_date.cle_produit)
where
libelle_categorie='expérience en magasin'
group by Jour_semaine
order by moyenne_note_jour DESC;

```

Jour_semaine	moyenne_note_jour
Samedi	8.34
Dimanche	8.18
Vendredi	8.07
Jeudi	8.04
Mercredi	7.99
Mardi	7.95
Lundi	7.74

10. **Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?**

```

SELECT Mois, Count(libelle_categorie) as nb_retour_SAV FROM table_date left outer
JOIN produit ON (produit.cle_produit = table_date.cle_produit)
where
libelle_categorie='service après-vente'
group by Mois
order by nb_retour_SAV DESC;

```

	Mois	nb_retour_SAV
1	Octobre	55
2	Septembre	53
3	Juin	53
4	Novembre	52
5	Mars	52
6	Mai	52
7	Janvier	52
8	Avril	52
9	Août	52

11. **Quel est le pourcentage de recommandations client ? (Comptabiliser le nombre de retours client qui ont répondu « Oui » divisé par le nombre de retours total)**

```
SELECT recommandation as recommandation_client,(count(*)*100)/(SELECT count(*)
FROM (select recommandation from retour_client where recommandation in (0 , 1))) as
'en %'
FROM (select recommandation from retour_client where recommandation in (0 , 1))
group by recommandation
```

recommandation_client	en %
0	9
1	90

12. **Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?**

```
SELECT round(avg(note),2) as moyenne_note FROM retour_client left outer JOIN
produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit);
```

```
SELECT ref_magasin, round(avg(note),2) as moyenne_note FROM retour_client left
outer JOIN produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)
group by ref_magasin
having
avg(note)<(
SELECT avg(note) as moy_note FROM retour_client left outer JOIN produit ON
(produit.cle_produit = retour_client.cle_produit));
```

moyenne_note
8.05

ref_magasin	moyenne_note
3	8.04
6	7.9
7	8
8	7.66
13	7.92
14	7.9
18	7.83
20	7.87
24	7.62

13. **Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2021 ?**

```
SELECT typologie_produit,((SELECT round(avg(note),2) as Moy1
FROM table_date left outer JOIN produit ON (produit.cle_produit =
table_date.cle_produit)
where Trimestre='T2'
Group by
typologie_produit, Trimestre)-Moy) as 'Evolution T1vsT2'
from(SELECT typologie_produit, round(avg(note),2) as Moy
FROM table_date left outer JOIN produit ON (produit.cle_produit =
table_date.cle_produit)
where Trimestre='T1'
Group by
typologie_produit, Trimestre)
having 'Evolution T1vsT2'>0;
```

typologie_produit	Evolution T1vsT2
Alimentaire	0.07
High-Tech	-0.25
Loisirs	0.06
Maison	-0.51

14. **NPS totale et par source**

```
/*requete NPS totale*/
SELECT count(note) as NB_note, count(CASE WHEN note>8 THEN 1 ELSE NULL
END) as NB_Promoteur,
round(cast(count(CASE WHEN note>8 THEN 1 ELSE NULL END) as
float)/cast(count(note)as float)*100,2) as 'Promoteur en %',
count(CASE WHEN note<=6 THEN 1 ELSE NULL END) as NB_Detracteur,
round(cast(count(CASE WHEN note<=6 THEN 1 ELSE NULL END) as
float)/cast(count(note)as float)*100,2) as 'Detracteur en %',
round((round(cast(count(CASE WHEN note>8 THEN 1 ELSE NULL END) as
float)/cast(count(note)as float)*100,2)-round(cast(count(CASE WHEN note<=6 THEN 1
ELSE NULL END) as float)/cast(count(note)as float)*100,2)),2) as NPS
FROM retour_client;
```

NB_note	NB_Pror	Promoteur en %	NB_Detracteur	Detracteur en %	NPS
3000	1200	40	271	9.03	30.97

```

SELECT libelle_source as Source, count(note) as NB_note, count(CASE WHEN note>8
THEN 1 ELSE NULL END) as NB_Promoteur,
round(cast(count(CASE WHEN note>8 THEN 1 ELSE NULL END) as
float)/cast(count(note)as float)*100,2) as 'Promoteur en %',
count(CASE WHEN note<=6 THEN 1 ELSE NULL END) as NB_Detracteur,
round(cast(count(CASE WHEN note<=6 THEN 1 ELSE NULL END) as
float)/cast(count(note)as float)*100,2) as 'Detracteur en %',
round((round(cast(count(CASE WHEN note>8 THEN 1 ELSE NULL END) as
float)/cast(count(note)as float)*100,2)-round(cast(count(CASE WHEN note<=6 THEN 1
ELSE NULL END) as float)/cast(count(note)as float)*100,2)),2) as NPS
FROM retour_client
GROUP BY libelle_source ;

```

Source	NB_note	NB_Pro	Promoteur en %	NB_Detracteur	Detracteur en %	NPS
email	1032	387	37.5	81	7.85	29.65
réseaux sociaux	998	410	41.08	115	11.52	29.56
téléphone	970	403	41.55	75	7.73	33.82

15. Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie d'expérience client ? (Classé de la meilleure à la moins bonne)

```

SELECT libelle_categorie, round(avg(note),2) as moyenne_note FROM retour_client left
outer JOIN produit ON (produit.cle_produit = retour_client.cle_produit)
Group by
libelle_categorie
ORDER BY
moyenne_note DESC;

```

libelle_categorie	moyenne_note
qualité produit	8.19
service après-vente	8.06
expérience en magasin	8.04
livraison	8.03
drive	7.94

16. Quels sont les 10 moins bons magasins sur l'expérience de Drive ?

```
SELECT ref_magasin, libelle_categorie, round(avg(note), 2) as moyenne_note
FROM retour_client left outer JOIN produit ON (produit.cle_produit =
retour_client.cle_produit)
where libelle_categorie='drive'
Group by
ref_magasin, libelle_categorie
ORDER BY
moyenne_note ASC, ref_magasin
limit 10;
```

	ref_magasin	libelle_categorie	moyenne_note
1	20	drive	5.67
2	38	drive	5.8
3	82	drive	5.89
4	27	drive	6.2
5	55	drive	6.67
6	11	drive	6.88
7	76	drive	7
8	60	drive	7.17
9	68	drive	7.17