



BestMarket

LISTE DES REQUETES ET LEUR RESULTATS

Titre du projet	Customer Data Feedback
Contact Business	Olivier, Responsable du Service Clients

Version	Auteur	Description	Date
V1	Frédéric NALLET	Business Intelligence Analyst	01.12.2023

Création de requêtes
Création des différentes requêtes dans la base de données afin de répondre aux questions d'analyse d'Olivier, Responsable du service clients.



Requêtes et résultats

1> Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?

```
1 Select COUNT(libelle_categorie) AS 'Nombre libelle_categorie'
2 FROM retour_client
3 WHERE libelle_categorie = 'livraison'
```

Table		Formulaire
		Nombre de lignes chargées : 1
Nombre libelle_categorie		
1		639

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

Requête		Historique
1 SELECT rc.libelle_source, p.titre_produit, rc.note 2 FROM retour_client rc 3 JOIN produit p ON rc.cle_produit = p.cle_produit 4 WHERE rc.libelle_source = 'réseaux sociaux' AND p.titre_produit LIKE 'TV' 5 GROUP BY rc.libelle_source, p.titre_produit, rc.note		
Table		Formulaire
		Nombre de lignes chargées : 3
libelle_source	titre_produit	note
1 réseaux sociaux	TV	8
2 réseaux sociaux	TV	9
3 réseaux sociaux	TV	10

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

```
1 SELECT p.typologie_produit, ROUND(AVG(r.note),2) AS 'Moyenne'
2 FROM retour_client r
3 JOIN produit p ON p.cle_produit = r.cle_produit
4 GROUP BY p.typologie_produit
5 ORDER BY ROUND(AVG(r.note),2) DESC
```

Table		Formulaire
		Nombre de lignes chargées : 4
typologie_produit	Moyenne	
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 ?

```
1 SELECT rm.libelle_de_commune, ROUND(AVG(rc.note),2) AS 'Moyenne'
2 FROM ref_magasin rm
3 JOIN retour_client rc ON rm.ref_magasin = rc.ref_magasin
4 GROUP BY rm.libelle_de_commune
5 ORDER BY ROUND(AVG(rc.note),2) DESC LIMIT 5
```


Table		Formulaire
		Nombre de lignes chargées : 5
	libelle de commune	Moyenne
1	Paris 14e Arrondissement	8.73
2	Saint-Pierre-du-Perray	8.55
3	Paris 19e Arrondissement	8.5
4	Paris 11e Arrondissement	8.48
5	Coulommiers	8.45

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

```
1 SELECT rm.libelle_de_commune, rc.libelle_categorie, COUNT(rc.recommandation) AS 'Nombre recommandation'
2 FROM retour_client rc
3 JOIN ref_magasin rm ON rm.ref_magasin = rc.ref_magasin
4 GROUP BY rm.libelle_de_commune
5 HAVING rc.recommandation <> '' AND rc.libelle_categorie = 'drive' AND COUNT(rc.recommandation) > 12
6 ORDER BY COUNT(rc.recommandation) DESC
```

Table

Formulaire



Nombre de lignes chargées : 16

	libelle_de_commune	libelle_categorie	Nombre recommandation
1	Villecresnes	drive	45
2	Coulommiers	drive	42
3	Étréchy	drive	41
4	Rueil-Malmaison	drive	39
5	Provins	drive	39
6	Paris 16e Arrondissement	drive	38
7	Magny-en-Vexin	drive	37
8	Mantes-la-Jolie	drive	36
9	Colombes	drive	36
10	Sainte-Geneviève-des-Bois	drive	35
11	Rosny-sous-Bois	drive	34
12	Paris 19e Arrondissement	drive	34
13	Les Ulis	drive	33
14	Pontault-Combault	drive	32
15	Orgeval	drive	31
16	Le Chesnay	drive	31



BestMarket

6> Quel est le classement des départements par note ?

```
1 SELECT rm.departement, ROUND(AVG(rc.note),2) AS 'Note moyenne'
2 FROM retour_client rc
3 JOIN ref_magasin rm ON rm.ref_magasin = rc.ref_magasin
4 GROUP BY rm.departement
5 ORDER BY AVG(rc.note) DESC
```

Table Formulaire

Nombre de lignes chargées : 8

	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

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

```
1 SELECT p.typologie_produit, ROUND(AVG(rc.note),2) as Moyenne_note_typo
2 FROM retour_client rc
3 LEFT JOIN produit p ON rc.cle_produit = p.cle_produit |
4 WHERE rc.libelle_categorie = 'service après-vente'
5 GROUP BY p.typologie_produit
6 ORDER BY Moyenne_note_typo DESC LIMIT 1
```

Table Formulaire

Nombre de lignes chargées : 1

	typologie_produit	Moyenne_note_typo
1	Loisirs	8.51



BestMarket

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

```
1 SELECT ROUND(AVG(rc.note),2) AS 'Note moyenne des boissons'
2 FROM retour_client rc
3 JOIN produit p ON p.cle_produit = rc.cle_produit
4 WHERE p.titre_produit LIKE 'Boisson%'
5
```

Table		Formulaire
1		
Nombre de lignes chargées : 1		
Note moyenne des boissons		
1		8.32

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







```
1 SELECT strftime('%w', rc.date_achat) As 'Jour de la semaine',
2 CASE
3   WHEN strftime('%w', rc.date_achat) = '0' THEN 'Dimanche'
4   WHEN strftime('%w', rc.date_achat) = '1' THEN 'Lundi'
5   WHEN strftime('%w', rc.date_achat) = '2' THEN 'Mardi'
6   WHEN strftime('%w', rc.date_achat) = '3' THEN 'Mercredi'
7   WHEN strftime('%w', rc.date_achat) = '4' THEN 'Jeudi'
8   WHEN strftime('%w', rc.date_achat) = '5' THEN 'Vendredi'
9   WHEN strftime('%w', rc.date_achat) = '6' THEN 'Samedi'
10 END AS 'Nom du jour',
11 ROUND(AVG(rc.note),2) AS 'Note moyenne'
12 FROM retour_client rc
13 GROUP BY strftime('%w', rc.date_achat)
14 ORDER BY ROUND(AVG(rc.note),2) DESC
```

Table		Formulaire
1		
Nombre de lignes chargées : 7		
Jour de la semaine	Nom du jour	Note moyenne
1 4	Jeudi	8.19
2 0	Dimanche	8.14
3 2	Mardi	8.07
4 5	Vendredi	8.03
5 1	Lundi	8
6 6	Samedi	7.99
7 3	Mercredi	7.97



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

```
1 SELECT
2     CASE
3         WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '01' THEN 'Janvier'
4         WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '02' THEN 'Février'
5         WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '03' THEN 'Mars'
6         WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '04' THEN 'Avril'
7         WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '05' THEN 'Mai'
8         WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '06' THEN 'Juin'
9         WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '07' THEN 'Juillet'
10        WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '08' THEN 'Aout'
11        WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '09' THEN 'Septembre'
12        WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '10' THEN 'Octobre'
13        WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '11' THEN 'Novembre'
14        WHEN strftime('%m', rc.date_achat) = '12' THEN 'Décembre'
15    END AS 'Mois',
16    COUNT(rc.cle_retour_client) AS 'Nombre retours'
17 FROM retour_client rc
18 WHERE rc.libelle_categorie = 'service après-vente'
19 GROUP BY strftime('%m', rc.date_achat)
20 ORDER BY count(rc.cle_retour_client) DESC LIMIT 1
```

Table		Formulaire	
			
			<input type="text" value="1"/>
			
		Nombre de lignes chargées : 1	
Mois	Nombre retours		
1 Octobre	55		

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)

```
1 SELECT FORMAT('%d%%', (COUNT(CASE WHEN rc.recommandation = 1 THEN 1 END)*100)
2     /COUNT(*)) AS 'Pourcentage recommandation'
3 FROM retour_client rc
4 WHERE rc.recommandation <> ''
```

Table

Formulaire

1

Nombre de lignes chargées : 1

Pourcentage recommandation	
1	90%



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

```
1 SELECT rm.libelle_de_commune, ROUND(AVG(rc.note),2) AS 'Note moyenne par magasin'
2 FROM ref_magasin rm
3 JOIN retour_client rc ON rm.ref_magasin = rc.ref_magasin
4 GROUP by rm.libelle_de_commune
5 HAVING ROUND(AVG(rc.note),2) <= (SELECT ROUND(AVG(rc.note),2) FROM retour_client rc)
6 ORDER BY ROUND(AVG(rc.note),2) DESC
```

Table

Formulaire



Nombre de lignes chargées : 40

	libelle_de_commune	Note moyenne par magasin
1	Versailles	8.05
2	Mareuil-lès-Meaux	8.05
3	Longpont-sur-Orge	8.05
4	Paris 5e Arrondissement	8.04
5	Freneuse	8.03
6	Paris 20e Arrondissement	8
7	Paris 1er Arrondissement	8
8	Viry-Châtillon	7.97
9	Rueil-Malmaison	7.97
10	Puteaux	7.97
11	Livry-Gargan	7.95
12	Paris 12e Arrondissement	7.93
13	Ozoir-la-Ferrière	7.93
14	Ballainvilliers	7.92
15	Paris 17e Arrondissement	7.9
16	Osny	7.9
17	Coignières	7.9
18	Paris 18e Arrondissement	7.89
19	Asnières-sur-Seine	7.89
20	Provins	7.87
21	Ivry-sur-Seine	7.86
22	Saint-Cyr-l'École	7.85
23	Saint-Denis	7.84
24	Paris 2e Arrondissement	7.84




13> Quels sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2eme trimestre 2021 ?

```
1 SELECT p.typologie_produit,  
2 ROUND(AVG(CASE WHEN date_achat BETWEEN '2021-04-01' AND '2021-06-30' THEN rc.note END)-  
3 AVG(CASE WHEN date_achat BETWEEN '2021-01-01' AND '2021-03-31' THEN rc.note END),2) AS 'Amelioration'  
4 FROM produit p  
5 JOIN retour_client rc ON rc.cle_produit = p.cle_produit  
6 GROUP BY p.typologie_produit  
7 HAVING Amelioration > 0  
8 ORDER BY Amelioration DESC
```

Table

Formulaire



1



Nombre de lignes chargées : 2

	typologie_produit	Amelioration
1	Loisirs	0.34
2	Alimentaire	0.06

14> Quel est le classement des 10 magasins ou l'expérience client (NPS) est la meilleure expérience ?

```
1 WITH nps AS (  
2 SELECT rm.libelle_de_commune AS 'Magasin',  
3 SUM(CASE WHEN rc.note IN (9, 10) THEN 1 ELSE 0 END) AS nb_note_Promoteur,  
4 SUM(CASE WHEN rc.note IN (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6) THEN 1 ELSE 0 END) AS nb_note_detracteur,  
5 SUM(CASE WHEN rc.note IN (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) THEN 1 ELSE 0 END) AS nb_note  
6 FROM retour_client rc  
7 JOIN ref_magasin rm ON rc.ref_magasin = rm.ref_magasin  
8 GROUP BY rm.libelle_de_commune  
9 )  
10  
11 SELECT nps.Magasin AS 'Magasin',  
12 ROUND((((CAST(nps.nb_note_Promoteur AS FLOAT) / nps.nb_note) - (CAST(nps.nb_note_detracteur AS FLOAT)  
13 / nps.nb_note))) * 100,2) AS NPS  
14 FROM nps, retour_client rc  
15 JOIN ref_magasin rm ON rc.ref_magasin = rm.ref_magasin  
16 GROUP BY nps.Magasin  
17 ORDER BY NPS DESC LIMIT 10
```

Table

Formulaire

1

Nombre de lignes chargées : 10

	Magasin	NPS
1	Paris 14e Arrondissement	80
2	Colombes	77.27
3	Longjumeau	68.42
4	Paris 19e Arrondissement	66.67
5	Coulommiers	65.63
6	Saint-Pierre-du-Perray	65.22
7	Sainte-Geneviève-des-Bois	64.29
8	Orgeval	64
9	Villecresnes	62.5
10	Courbevoie	60.87



15> Quel est le classement des sources ou l'expérience client (NPS) est la meilleure expérience ?

```
1 WITH nps AS (  
2     SELECT rc.libelle_source AS 'Source',  
3         SUM(CASE WHEN rc.note IN (9, 10) THEN 1 ELSE 0 END) AS nb_note_Promoteur,  
4         SUM(CASE WHEN rc.note IN (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6) THEN 1 ELSE 0 END) AS nb_note_detracteur,  
5         SUM(CASE WHEN rc.note IN (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) THEN 1 ELSE 0 END) AS nb_note  
6     FROM retour_client rc  
7     GROUP BY rc.libelle_source  
8 )  
9  
10 SELECT nps.Source AS 'Source',  
11     ROUND((((CAST(nps.nb_note_Promoteur AS FLOAT) / nps.nb_note) - (CAST(nps.nb_note_detracteur AS FLOAT)  
12 / nps.nb_note))) * 100,2) AS NPS  
13 FROM nps, retour_client rc  
14 GROUP BY nps.Source  
15 ORDER BY NPS DESC
```

Table		Formulaire
		Nombre de lignes chargées : 3
Source	NPS	
1 téléphone	42.71	
2 réseaux sociaux	36.02	
3 email	35.01	

16> Quel est le nombre de retours client par catégorie ?









```
1 SELECT rc.libelle_categorie, COUNT(rc.libelle_categorie) AS 'Nombre_libelle_categorie'  
2 FROM retour_client rc  
3 GROUP BY rc.libelle_categorie  
4 ORDER BY Nombre_libelle_categorie DESC  
5
```

Table		Formulaire
		Nombre de lignes chargées : 5
libelle_categorie	Nombre_libelle_categorie	
1 livraison	639	
2 drive	611	
3 service après-vente	603	
4 qualité produit	591	
5 expérience en magasin	556	



17> Quels sont les sources et catégorie dont l'avis client n'est pas renseignés ?

```
1 SELECT rc.libelle_source, rc.libelle_categorie, COUNT(rc.libelle_categorie) AS 'Nombre recommandation'  
2 FROM retour_client rc  
3 WHERE rc.recommandation = ''  
4 GROUP BY rc.libelle_categorie  
5 ORDER BY rc.libelle_categorie DESC
```

Table		Formulaire	
		 	
  1  		 Nombre de lignes chargées : 5	
libelle_source	libelle_categorie	Nombre recommandation "NULL"	
1 réseaux sociaux	service après-vente	141	
2 réseaux sociaux	qualité produit	134	
3 réseaux sociaux	livraison	133	
4 réseaux sociaux	expérience en magasin	127	
5 réseaux sociaux	drive	139	