

A background network diagram with nodes of various sizes (dark blue, light blue, and grey) connected by thin grey lines. Some nodes are highlighted with larger concentric circles.

CLUSTER DE TEXTO – TWINT | NLTK

Analise de tweets discursões sobre MAGAZINE LUIZA

FRANCISCO FÁBIO – RA: 2186324018

CONTEXTO PARA O NEGÓCIO

FOI REALIZADO RASPAGEM DOS DADOS SOBRE “MAGAZINE LUIZA” DO TWEETER NO PERÍODO DE 01/01/2022 Á 02/04/2022, A BASE TEM UM TOTAL DE 1872 TWEETS.

O Objetivo é gerar insights principalmente para:
VENDAS, MARKETING, ENTREGAS, ATENDIMENTO.

Para o Scraping foi utilizado a biblioteca **twint** no Jupyter.

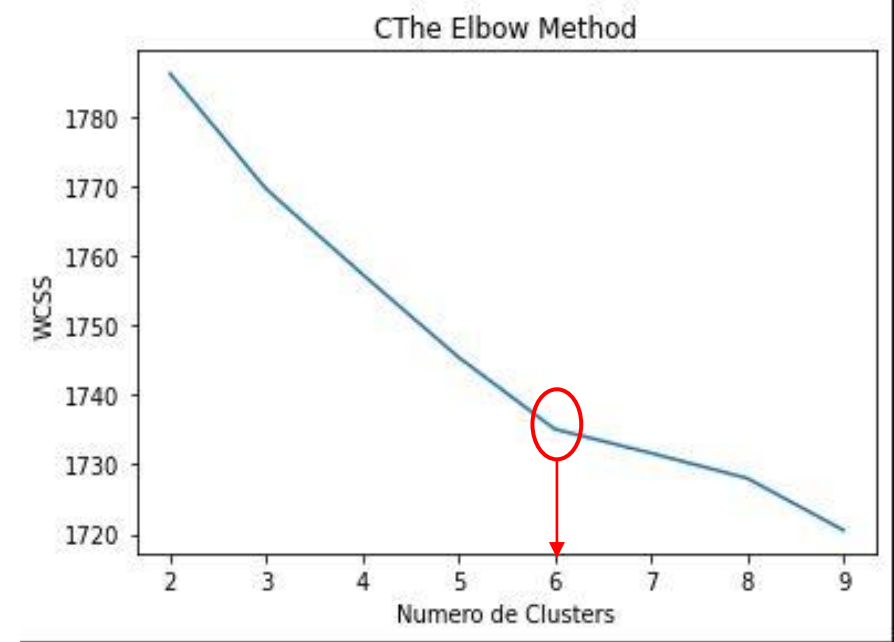
Processamento de linguagem natural c/ NLTK | beautifulsoup4, foi criado função para limpar os emojis com **demoji**.

Github: https://github.com/franciscofabio/Cluster_texto_NLTK

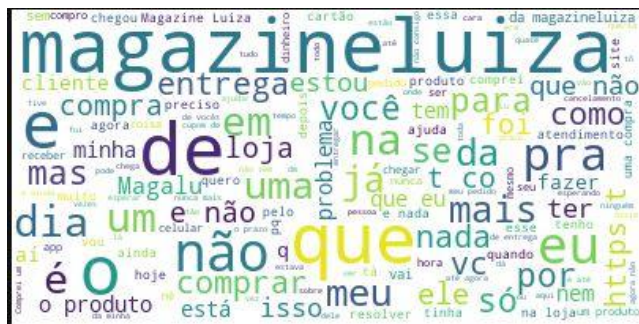
MODELO

Para gerar o modelo foi realizado teste de curva de cotovelo ou **“The Elbow Method”** para escolha do melhor número de clusters Kmeans, foi validado através do Nbclust, distancia euclidiana e **gap_stat** no R, assim definindo **n = 6**.

Foi então criado o modelo utilizando os dados normalizados de ‘comentários[“tweet”]’ e definido o n=6 clusters no KMeans.



TEMAS ENCONTRADOS



Qualidade das Entregas e Cupons



Movimento de insatisfação (Gabriel Monteiro)



Itens para churrasco



Campanha Marketing c/ Anitta.



Reclamações e conversas paralelas.



DESCOBERTAS

Cluster 0 – Tem a massa de dados sobre as entregas onde há a satisfação e insatisfações.

Cluster 1 – Movimento insatisfação e cobrança de posicionamento da marca qto patrocínio de Gabriel Monteiro.

Cluster 2 – Clientes que compram os itens de churrasco sempre buscam por cupons de desconto e promoções.

Cluster 3 – Influência da campanha com Annita mostra insatisfação por parte ligada a apologia ao sexo, os homens estão satisfeitos.

Cluster 4 e 5 – Existe uma massa de clientes insatisfeitos com atendimento, tendo inúmeras reclamações e conversas paralelas especulações até do valor da ação, porém essa massa busca por promoções, cupons e descontos.

RECOMENDAÇÕES

+ Atenção no atendimento retirada rápida e suporte.

Cumprimento de prazos de entrega, dar um janela que ã seja desrespeitada

Providenciar Ouvidoria, busca de feedback sobre pedido.

Rever a API de pagamento, clientes afirmam cancelar pedido por erros em pg c/ cartão +Inter.

Cuidado e respeito aos prazos de entrega, dar um janela que ã seja desrespeitada

Sugestões de Marketing com "Barão da piscadinha"