



# BestMarket

*projet "RetailInsight360"*

*Julien*

*Liodenot*

*15/03/2025*

# 1) Contexte et expression du besoin

*Projet stratégique "RetailInsight360" .*

Le Customer Data Feedback → nécessité d'analyser les retours clients → but: améliorer l'expérience client en magasin.

L'analyse va s'articuler autour de la création de requêtes répondant aux diverses questions fournies, regroupées comme ci-après:

- Calculs sur les retours
- Calculs par classement
- Calculs sur le NPS
- Calculs sur la notation

## 2) Sauvegarde et stockage de la BDD

- Bonnes pratiques de sauvegarde:

Effectuer des sauvegardes régulières et automatisées de la base de données

Conserver plusieurs versions des sauvegardes pour éviter la perte de données en cas de corruption ou de suppression accidentelle.

Documenter les procédures de sauvegarde et de récupération des données pour assurer une gestion efficace en cas d'incident.

- Bonnes pratiques de stockage:

Assurer la sécurité des données stockées en mettant en place des contrôles d'accès stricts et en appliquant des politiques de chiffrement.

Les données doivent être stockées dans un endroit sécurisé et géré par une équipe technique compétente.

Ne garder les données que le temps du traitement. Archiver ensuite puis supprimer si plus besoin.

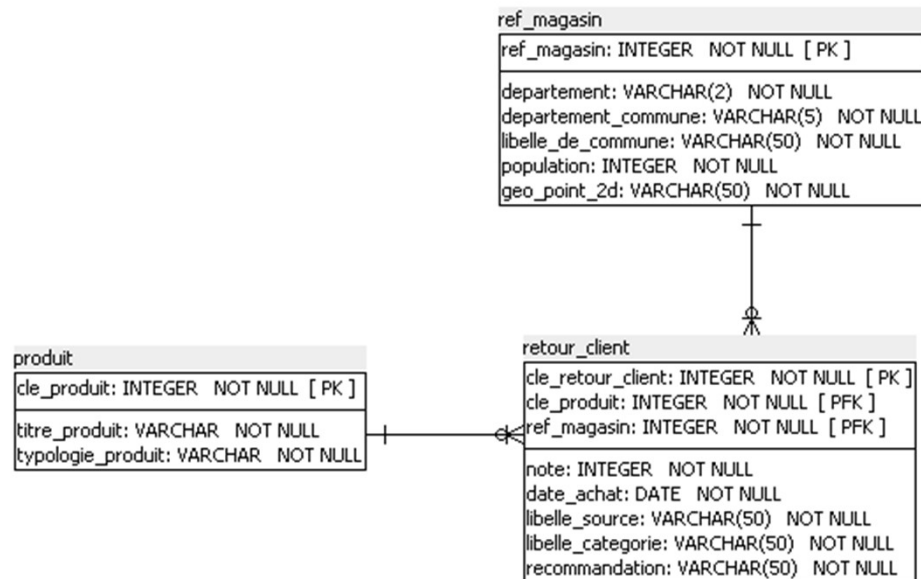
### 3) Méthodologie suivie

- Le dictionnaire de données

	Nom du champs	Type de données	Taille	Contrainte	Description
Table Retour client	cle_retour_client	INT		Clé primaire	ID unique pour les retours clients
	note	INT			Note donnée par le client, comprise entre 0 et 10, la note est la réponse à la question : "Sur une échelle de 0 à 10 quelle est la probabilité que vous recommandiez notre entreprise à votre entourage ?"
	Clé_produit	INT			ID des produits
	ref_magasin	INT			ID des magasins
	date_achat	DATE			Date à laquelle l'achat du client a eu lieu
	libelle_source	CHAR	50		Libellé de la source d'où provient le retour client (Réseaux sociaux, téléphone, email)
	libelle_categorie	CHAR	50		Libellé de la catégorie du retour client (Drive, service après-vente, qualité produit, expérience en magasin, livraison)
	recommandation	CHAR			Recommandation laissée par le client à la question 'Recommandez vous l'entreprise?' True / False
Table Produit	cle_produit	INT		Clé primaire	ID unique pour les produits
	titre_produit	CHAR	50		Libellé des produits
	typologie_produit	INT			Typologie des produits (Alimentaire, High-tech etc...)
Table Ref_magasin	ref_magasin	INT			ID des magasins
	departement	CHAR	2		Numéro du département
	departement_commune	CHAR	5		Code postal de la commune
	libelle_de_commune	CHAR	50		Nom de la commune
	population	INT			Nombre de personnes vivant dans cette commune
	geo_point_2d	CHAR	50		Coordonnées GPS du magasin

### 3) Méthodologie suivie

- La base de données



### 3) Méthodologie suivie



\* Voir la documentation technique pour le détail

## 4) Requêtes SQL et Analyses

## Nombre de retour client sur la livraison

nombre de retour clients par source

<div>      <input type="text" value="1"/>    </div>		Nombre de lignes chargées	3
	libelle source	Nbr retours	
1	email	1032	
2	réseaux sociaux	998	
3	téléphone	970	

## 4) Requêtes SQL et Analyses

magasins qui ont plus de 12  
feedbacks sur le drive



Nombre de lignes chargées : 3			
	ref magasin	libelle de commune	nb feedback
1	67	Éragny	14
2	45	Paris 12e Arrondissement	13
3	63	Ivry-sur-Seine	13

quel mois a-t-on le plus de retour sur le  
service après-vente



Nombre de lignes chargées : 1		
	mois	Nbr retour
1	Octobre	55



## 4) Requêtes SQL et Analyses

Pourcentage de recommandations client



Classement des départements par note



Pourcentage reco clients	
1	70.5

Classement des départements par note	
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

\*Note: le champs recommandations est soit vide, soit à 0 , soit à 1  
0 et vide ont été ici considérés comme étant une recommandation négative.

## 4) Requêtes SQL et Analyses

Classement des jours de la semaine  
où l'expérience client est la  
meilleure expérience en magasin



	jour	Note Moyenne
1	Jeudi	8.19
2	Dimanche	8.14
3	Mardi	8.07
4	Vendredi	8.03
5	Lundi	8
6	Samedi	7.99
7	Mercredi	7.97

Les 5 magasins avec les meilleures notes  
moyennes



	ref magasin	libelle de commune	Note Moyenne
1	75	Paris 14e Arrondissement	8.73
2	78	Saint-Pierre-du-Perray	8.55
3	62	Paris 19e Arrondissement	8.5
4	23	Paris 11e Arrondissement	8.48
5	19	Coulommiers	8.45

## 4) Requêtes SQL et Analyses

Note moyenne pour chaque catégorie de produit ? (De la meilleure à la moins bonne)



	typologie produit	Note Moyenne
1	High-Tech	8.16
2	Loisirs	8.09
3	Alimentaire	8.04
4	Maison	7.85

Les 5 magasins avec le plus de feedbacks



	ref magasin	libelle de commune	nb feedback
1	29	Mareuil-lès-Meaux	55
2	6	Osny	49
3	80	Lognes	47
4	5	Villecresnes	45
5	63	Ivry-sur-Seine	44

## 4) Requêtes SQL et Analyses

Calcul du Net Promoter Score



Table		Formulaire	
		Nombre de lignes chargées : 1	
1	NPS	30.97	

Calcul du Net Promoter Score par sources



		Nombre de lignes chargées : 3	
	libelle source	NPS	
1	email	29.65	
2	réseaux sociaux	29.56	
3	téléphone	33.81	

## 4) Requêtes SQL et Analyses

Calcul du NPS par Département



Quels sont les 5 magasins avec le moins de feedbacks et le type de notes pour le NPS ?



departement	NPS	Promoteurs	detracteurs	passif
75	32.89	184	37	225
77	29.65	177	43	232
78	29.18	180	42	251
91	31.93	173	36	220
92	32.72	141	35	148
93	26.46	96	28	133
94	32.99	84	20	90
95	31.76	165	30	230

ref magasin	libelle de commune	nb feedback	Promoteurs	detracteurs	passif
25	Conflans-Sainte-Honorine	23	5	1	17
21	Longjumeau	26	14	1	11
34	Asnières-sur-Seine	27	12	4	11
46	Paris 15e Arrondissement	27	7	2	18
65	Saint-Cyr-l'École	27	12	4	11

## 4) Requêtes SQL et Analyses

Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV



note	
1	8
2	9
3	10

Note moyenne sur l'ensemble des boissons



Note Moyenne Boisson	
1	8

## 4) Requêtes SQL et Analyses

Magasins qui ont une note inférieure à la moyenne



Nombre de lignes chargées 37				
	ref magasin	libelle de commune	note moyMag	note moyenneG
1	3	Paris 5e Arrondissement	8	8.1
2	6	Osny	7.9	8.1
3	7	Paris 20e Arrondissement	8	8.1
4	8	Aubervilliers	7.7	8.1
5	13	Ballainvilliers	7.9	8.1
6	14	Paris 17e Arrondissement	7.9	8.1
7	18	Saint-Germain-lès-Arpajon	7.8	8.1
8	20	Provins	7.9	8.1
9	24	Levallois-Perret	7.6	8.1
10	25	Conflans-Sainte-Honorine	7.8	8.1
11	33	Paris 18e Arrondissement	7.9	8.1
12	34	Asnières-sur-Seine	7.9	8.1
13	38	Rueil-Malmaison	8	8.1
14	44	Fontenay-sous-Bois	7.7	8.1
15	45	Paris 12e Arrondissement	7.9	8.1
16	46	Paris 15e Arrondissement	7.6	8.1

17	47	Freneuse	8	8.1
18	51	Saint-Denis	7.8	8.1
19	53	Puteaux	8	8.1
20	54	Paris 2e Arrondissement	7.8	8.1
21	55	Rosny-sous-Bois	7.6	8.1
22	57	Herblay	7.7	8.1
23	58	Coignières	7.9	8.1
24	59	Paris 1er Arrondissement	8	8.1
25	60	Buchelay	7.4	8.1
26	63	Ivry-sur-Seine	7.9	8.1
27	64	Ozoir-la-Ferrière	7.9	8.1
28	65	Saint-Cyr-l'École	7.9	8.1
29	66	Les Ulis	7.8	8.1
30	68	Fleury-Mérogis	7.8	8.1
31	73	Viry-Châtillon	8	8.1
32	74	Chelles	7.7	8.1
33	76	Carrières-sur-Seine	7.7	8.1
34	79	Livry-Gargan	7.9	8.1
35	80	Lognes	7.6	8.1
36	81	Nanterre	7.4	8.1
37	82	Montgeron	7.5	8.1

\*Rappel: Nombre total de magasins : **84** 15

## 4) Requêtes SQL et Analyses

Typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>ème</sup> trimestre 2021



Nombre de lignes chargées 2			
	typologie produit	TRIM1	TRIM2
1	Alimentaire	7.99	8.06
2	Loisirs	8	8.34

Typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente



Nombre de lignes chargées 1		
	typologie produit	note mov
1	Loisirs	9



## 5) Cohérence des données

Pas de libellé magasin

1	ref_magasin	4	libelle_de_commune
2	departement	5	population
3	departement_commune	6	geo_point_2d

Recommandation parfois vide et semble un doublon de la note.

3 `Select distinct recommandation from retour_client;`

	recommandation
1	0
2	1
3	

1 ligne produit sans recommandations (produit: Forme)

cle produit	typologie	titre prod	cle retour client	note	cle produ	ref maqas	date acha	libelle sou	libelle cat	recommar
145	Loisirs	Forme	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

1 ligne Magasin sans recommandations (magasin Paris 13e Arrondissement)

ref maqas	departem	departem	libelle de commune	population	geo point 2d	cle retour client	note	cle produ	ref maqas	date acha	libelle sou	libelle cat	recommar
84	75	75113	Paris 13e Arrondissement	181532	48.82871768452136 2.362468228516128	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

## 5) Cohérence des données

*Contrôle de cohérence lors de la création d'une requête:*

### --Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?







```
select mag.ref_magasin,mag.libelle_de_commune, count(*) as nb_feedback from ref_magasin mag
LEFT join retour_client rc on mag.ref_magasin=rc.ref_magasin
where libelle_categorie='drive'
group by mag.ref_magasin,mag.libelle_de_commune HAVING count(*)>12
Order by nb_feedback desc;
```

*84 magasins*

*145 produits*

*3000 retours clients*

```
3 Select distinct libelle_categorie from retour_client;
```

Table		Formulaire	
			
		1	
		Nomb	
libelle categorie			
1	drive		
2	livraison		
3	service après-vente		
4	qualité produit		
5	expérience en magasin		



Merci de votre attention