



TYPOLOGIE DE VOS CLIENTS

Leonardo MONTILLA – Octobre 2023

Openclassrooms – BI Analyst





Pourquoi vous avez fait appel à nous

Vos enjeux

comprendre et éviter une vague de départs de clients



Pourquoi vous avez fait appel à nous

Les objectifs de cette présentation

Mieux connaître
vos **clients**
partis

Vous donner
des pistes qui
expliquent leur
départ

Identifier les
clients actuels
qui **pourraient**
vous quitter

L'analyse des données

Données démographiques des clients partis

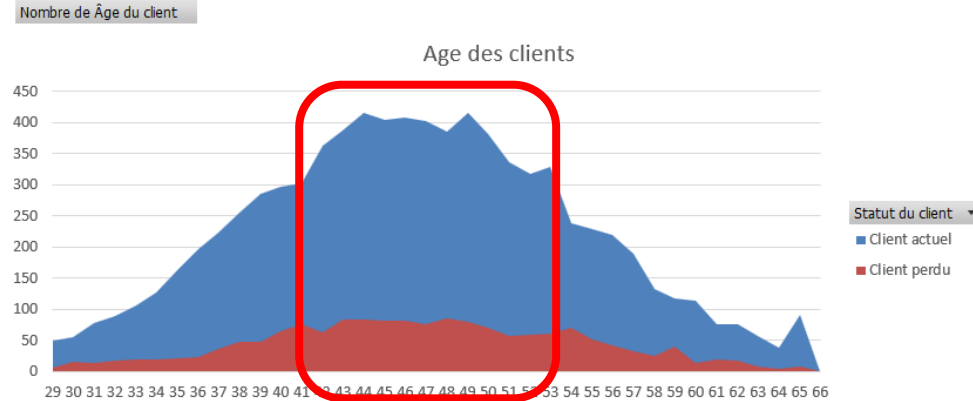
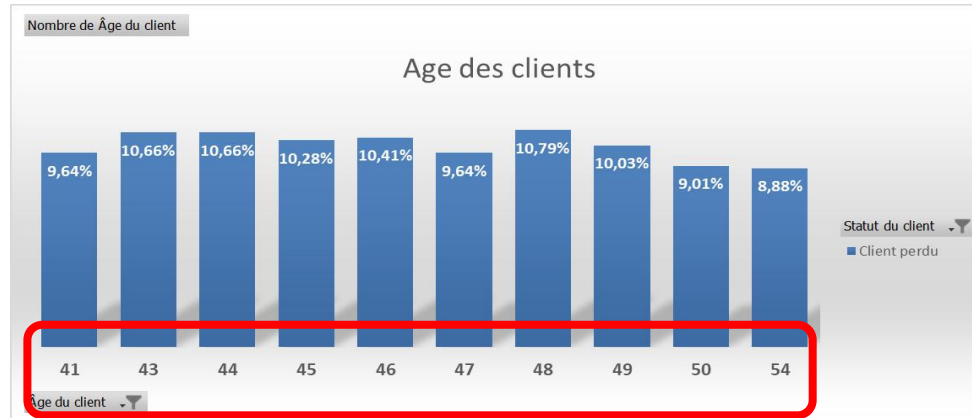


Figure 1





L'analyse des données

Données démographiques des clients partis

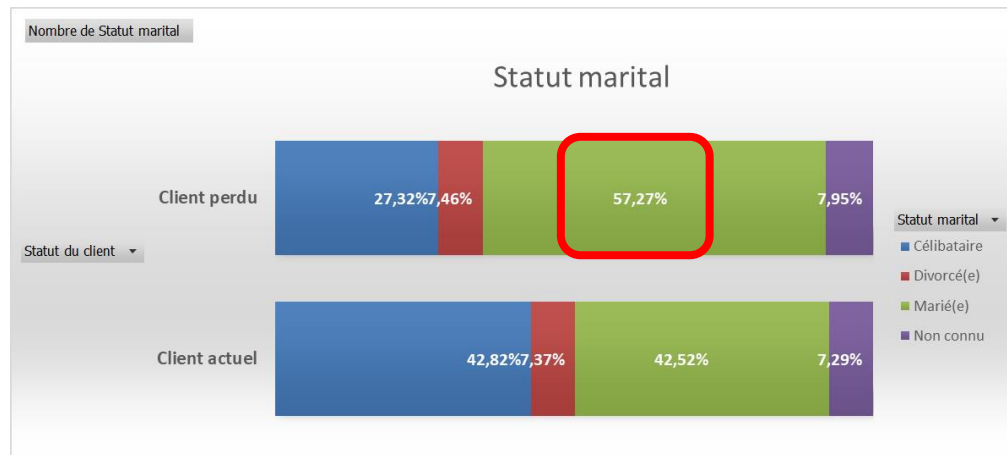


Figure 2

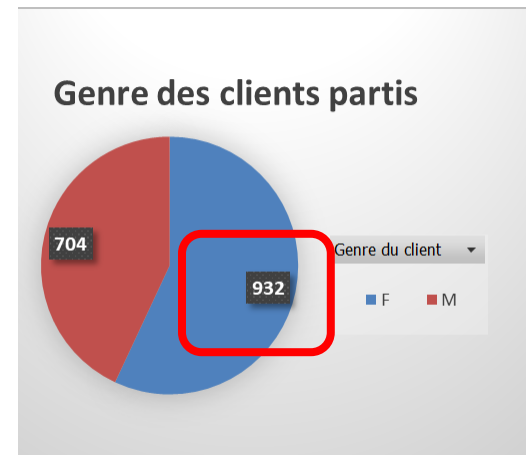


Figure 3

L'analyse des données

Données démographiques des clients partis



Figure 4



Persona

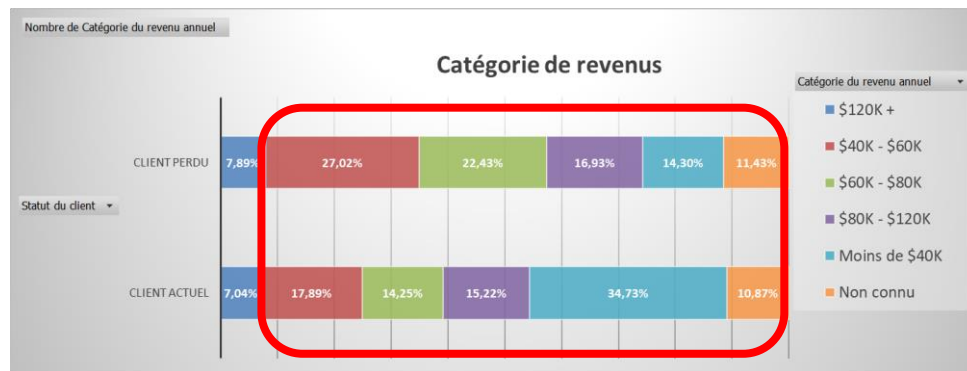


Figure 5

- Femme mariée
- Plusieurs personnes à charge
- La quarantaine
- Revenus annuels entre 40K\$ et 80K\$



L'analyse des données

Raisons probables de leur départ

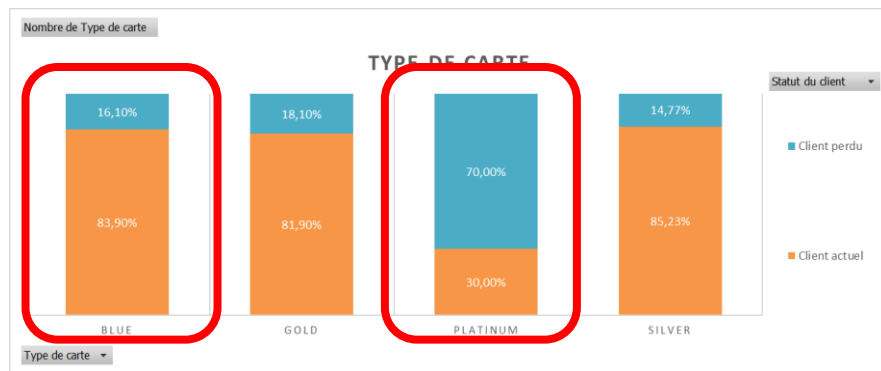


Figure 6
Blue : 1519 v 7917
Platinum : 14 v 6

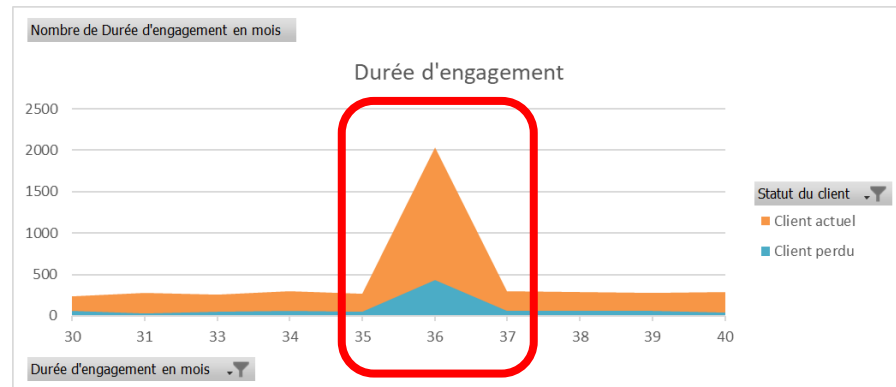


Figure 7



L'analyse des données

Raisons probables de leur départ

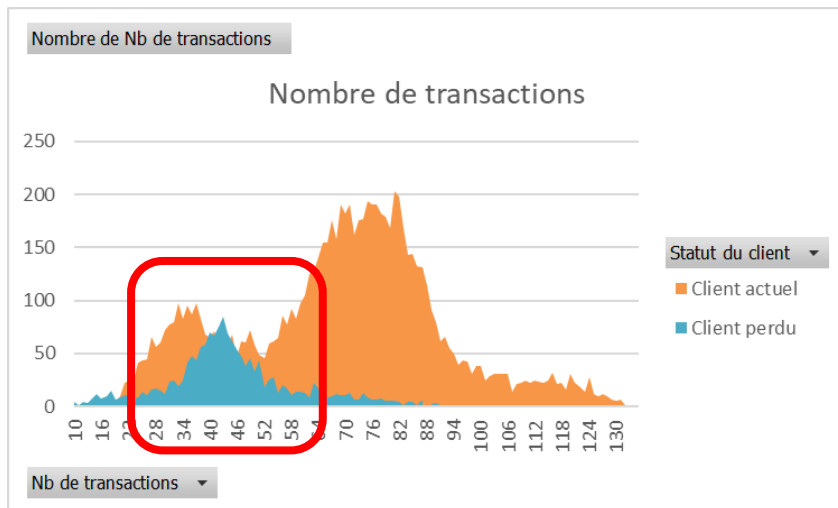


Figure 8

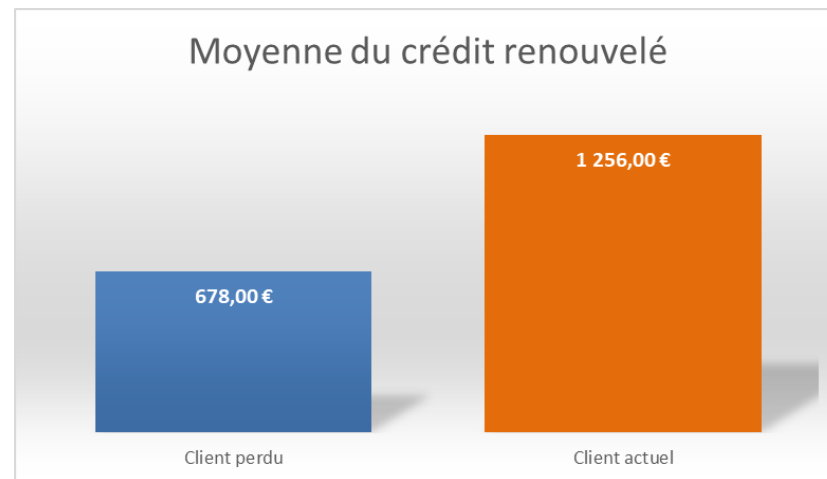


Figure 9



L'analyse des données

Les potentiels départs

*Clients
Platinum*

*Clients arrivant
aux 36 mois
d'engagement*

*Taux
d'utilisation
de carte < 0,06*

*Nombre de
transactions
<45*

*Clients dont
les revenus
>40K\$*

Conclusion

Une dernière stat...

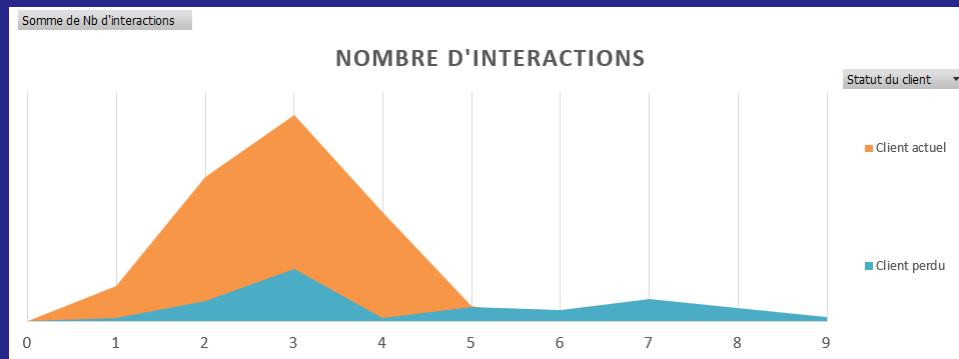


Figure 10