



BestMarket

P5 - Interrogez une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client

Leonardo MONTILLA

23/11/2023

I. Analyse de la satisfaction client

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

	nombre de retours sur la livraison
►	639

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

	note	libelle_source	titre_produit
►	10	réseaux sociaux	TV
	10	réseaux sociaux	TV
	9	réseaux sociaux	TV
	8	réseaux sociaux	TV



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

	typologie_produit	note_moyenne
►	High-Tech	8.1607
	Loisirs	8.0904
	Alimentaire	8.0418
	Maison	7.8507

I. Analyse de la satisfaction client

4) Quels sont les 5 magasins avec les meilleurs notes moyennes ?

	ref_magasin	libelle_de_commune	note_moyenne
►	75	Paris 14e Arrondissement	8.7273
	78	Saint-Pierre-du-Perray	8.5484
	62	Paris 19e Arrondissement	8.5000
	23	Paris 11e Arrondissement	8.4839
	19	Coulommiers	8.4524



5) Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le Drive ?

	nombre_de_feedback_drive	ref_magasin	magasin	departement
►	14	67	Éragny	95
	13	63	Ivry-sur-Seine	94
	13	45	Paris 12e Arrondissement	75

6) Quel est le classement des départements par note ?

	note_moyenne	departement
►	8.1388	95
	8.1076	75
	8.0567	94
	8.0466	91
	8.0420	77
	8.0278	92
	8.0169	78
	7.9377	93

I. Analyse de la satisfaction client

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

	typologie_produit	note
►	Loisirs	8.5135



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

	note_moyenne_sur_les_boissons
►	8.3208

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

	jour_semaine	note_moyenne	nombre_de_retours
►	Saturday	8.3425	73
	Sunday	8.1795	78
	Friday	8.0690	87
	Thursday	8.0400	75
	Wednesday	7.9868	76
	Tuesday	7.9535	86
	Monday	7.7407	81

I. Analyse de la satisfaction client

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

	mois	nombre_de_retours_sav
▶	October	55

11) Quel est le pourcentage de recommandations client ?

	pourcentage_recommandation
▶	90.9286

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

	ref_magasin	libelle_de_commune	moyenne_note_magasins	moyenne_globale
▶	60	Buchelay	7.3824	8.0527
	81	Nanterre	7.4375	8.0527
	82	Montgeron	7.5263	8.0527
	46	Paris 15e Arrondissement	7.5556	8.0527
	55	Rosny-sous-Bois	7.5882	8.0527
	80	Lognes	7.6170	8.0527
	24	Levallois-Perret	7.6190	8.0527
	8	Aubervilliers	7.6571	8.0527
	44	Fontenay-sous-Bois	7.6667	8.0527
	74	Chelles	7.6970	8.0527
	57	Herblay	7.7250	8.0527
	76	Carrières-sur-Seine	7.7419	8.0527



I. Analyse de la satisfaction client

Analyses supplémentaires

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

	typologie_produit	moyenne_1er_trimestre	moyenne_2eme_trimestre	delta
►	Loisirs	8.0000	8.3393	0.3393
	Alimentaire	7.9932	8.0582	0.0649

14) Calcul du NPS

	NPS
►	30.9667

	ref_magasin	libelle_de_commune	NPS
►	32	Orgeval	52
	42	Sainte-Geneviève-des-Bois	51
	19	Coulommiers	50
	21	Longjumeau	50
	41	Courbevoie	50
	78	Saint-Pierre-du-Perray	48
	75	Paris 14e Arrondissement	48
	27	Colombes	47
	52	Bonneuil-sur-Marne	46
	77	Paris 10e Arrondissement	45
	5	Villecresnes	44
	22	Saint-Brice-sous-Forêt	43
	22	Saint-Brice-sous-Forêt	43

Évaluation de la Satisfaction Client par Magasin (par trimestre, mesuré en NPS)

	ref_magasin	libelle_de_commune	NPS_1er_trimestre	NPS_2eme_trimestre	NPS_3eme_trimestre	NPS_4eme_trimestre
►	47	Freneuse	6	11	0	9
	6	Osny	2	4	8	6
	69	Gonesse	18	0	13	11
	54	Paris 2e Arrondissement	8	14	8	-5
	71	Montreuil	8	19	8	0
	3	Paris 5e Arrondissement	18	4	0	11
	18	Saint-Germain-lès-Arpajon	7	0	7	7
	76	Carrières-sur-Seine	3	3	6	10
	14	Paris 17e Arrondissement	10	7	5	10
	48	Draveil	8	19	8	5
	46	Paris 15e Arrondissement	4	-4	7	11
	8	Aubervilliers	3	6	6	0
	22	Saint-Brice-sous-Forêt	43	43	43	43

I. Analyse de la satisfaction client

Analyses supplémentaires

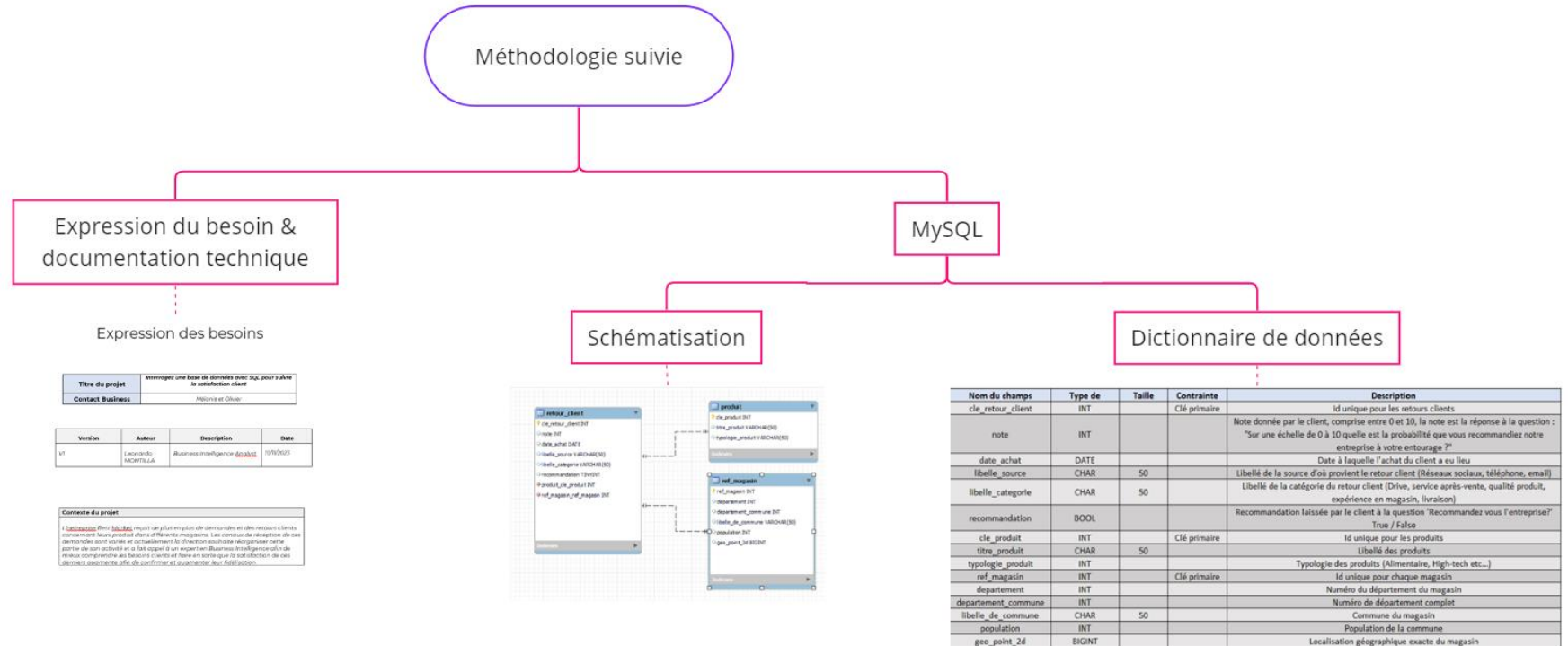
Popularité du magasin

	ref_magasin	libelle_de_commune	nombre_achats	population	popularite
▶	47	Freneuse	35	3930	0.0089
	6	Osny	49	16236	0.0030
	69	Gonesse	38	26356	0.0014
	54	Paris 2e Arrondissement	37	23009	0.0016
	71	Montreuil	37	102770	0.0004
	3	Paris 5e Arrondissement	28	60938	0.0005
	18	Saint-Germain-lès-Arpajon	41	9338	0.0044
	76	Carrières-sur-Seine	31	15473	0.0020
	14	Paris 17e Arrondissement	42	169325	0.0002
	48	Draveil	37	28491	0.0013
	46	Paris 15e Arrondissement	27	236715	0.0001
	8	Aubervilliers	35	76087	0.0005

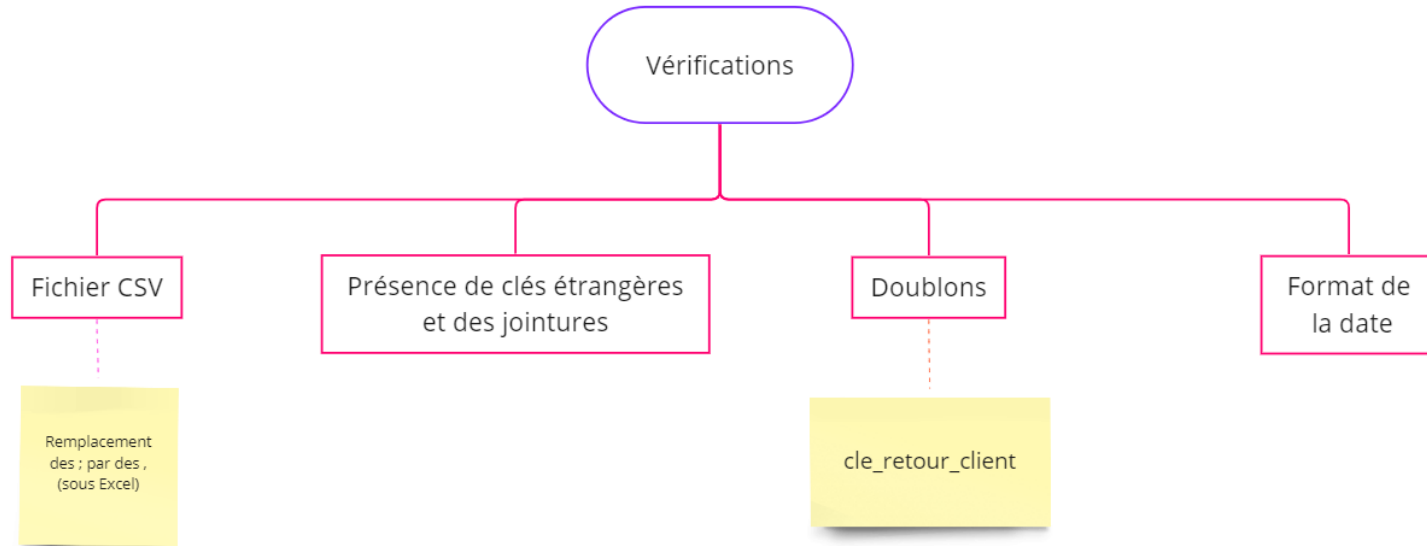
Meilleures catégories de produit sur l'année

	titre_produit	moyenne_note	moyenne_globale
▶	Plantes aromatiques surgelées	9.2000	8.0527
	Sodas	9.0000	8.0527
	Boissons alcoolisées	8.7895	8.0527
	Sauces au soja	8.7727	8.0527
	TV	8.7143	8.0527
	Aliments à base de plantes frais	8.7143	8.0527
	Aliments à base de plantes séchées	8.6842	8.0527
	Concentré de tomate	8.6000	8.0527
	Petit-déjeuners	8.6000	8.0527
	Plats au bœuf	8.5714	8.0527
	DVD, Blu-Ray	8.5556	8.0527
	Smartphones	8.5500	8.0527

II. Méthodologie suivie



III. Cohérence des données





BestMarket

Merci pour votre écoute, Olivier

Des questions ?