



# BestMarket

## Expression des besoins

<b>Titre du projet</b>	Retail Insight 360
<b>Contact Business</b>	Mélanie, Lead Data Analyst

Version	Auteur	Description	Date
V1	Manon Darget	Consultante Business Intelligence Analyst	28/02/2024

Contexte du projet
<p>L'entreprise BestMarket souhaite initier un projet stratégique visant à améliorer l'expérience client au sein de ses magasins. Olivier, le responsable du service client de l'enseigne va travailler en collaboration avec le pôle Data afin que celui-ci puisse conseiller au mieux la direction quant aux améliorations à mettre en place pour parfaire l'expérience des clients.</p> <p>Chaque jour, le service client est confronté à une multitude de demandes de la part des clients, qu'il s'agisse de réclamations, de suggestions ou encore de demandes d'informations. Il est cependant essentiel de souligner que les attentes des clients sont en constante évolution et deviennent de plus en plus exigeantes.</p> <p>Les retours clients sont multi-canaux, et sont recueillis à travers divers moyens tels que les réseaux sociaux, les campagnes d'e-mailing, l'application mobile, ainsi que par téléphone suite à des sondages de satisfaction effectués par les équipes du service clientèle.</p> <p>La diversité des canaux de collecte d'avis rend la tâche difficile au service client, ce qui peut compliquer la gestion et l'analyse des retours clients.</p> <p>L'objectif principal est de déployer une stratégie visant à offrir aux clients la meilleure expérience possible dans le but de les fidéliser de manière durable.</p>



# BestMarket

## Expressions des besoins

### Évaluation des produits :

- Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV
- Note moyenne pour chaque catégorie de produit, classée de la meilleure à la moins bonne
- Typologie de produit offrant le meilleur service après-vente
- Note moyenne sur l'ensemble des boissons
- Typologies de produits ayant amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021

### Évaluation des magasins :

- Les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes
- Magasins ayant plus de 12 feedbacks sur le drive
- Classement des magasins par note
- Magasins avec une note inférieure à la moyenne
- Les 5 magasins avec le plus de feedbacks
- Classement des départements par note

### Expérience client :

- Nombre de retours clients par source
- Classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin
- Mois avec le plus de retour sur le service après-vente
- Pourcentage de recommandations client
- NPS (Net Promoter Score)  
*Taux de promoteur (note entre 9 et 10) – Taux de détracteur (note entre 0 et 6)*
- NPS par source



# BestMarket

## Exigences

### Exigences techniques :

- Modification des processus internes pour une meilleure centralisation des données provenant des divers canaux de collecte.
- Modification de la structure de la base de données pour améliorer la gestion des avis en fonction des magasins de l'enseigne.

### Exigences humaines :

- Besoin de ressources supplémentaires pour gérer la diversité des canaux de collecte d'avis et pour analyser les retours clients de manière efficace.
- Coordination des équipes du pôle Data et Service Client.

### Exigences temporelles :

- Déploiement d'une stratégie visant à améliorer l'expérience client avant la fin du mois de mars.
- Suivi régulier du Net Promoter Score (NPS) sur toutes les sources pour évaluer la satisfaction client.

### Exigences légales :

- Collecte et conservation des retours clients conformément au RGPD.