

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Customer Data Feedback</i>
Contact Business	<i>Olivier – Responsable service client</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	<i>Haidopoulos Matthieu</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>04.05.2024</i>

Contexte du projet

Suite au nouveau projet stratégique initié par la direction 'RetailInsigh360°', nous lançons le projet Customer Data Feedback qui rentre dans la réalisation de ce projet global.

Ce projet a pour but de :

- Améliorer l'expérience client
- Conseiller la direction sur comment améliorer l'expérience client
- Faire revenir le client en magasin
- Comprendre les besoins du service client
- Faciliter la lecture d'information pour le service client



BestMarket

Expressions des besoins

Pour la réalisation de ce projet nous allons

Calculer les indicateurs suivants :

- Le nombre de retour clients sur la livraison
- Le pourcentage de recommandation (nombre de retours client ayant répondu "Oui" divisé par le nombre de retours total)
- Le NPS (Net Promoter Score) et le NPS par source (soustraire le pourcentage de détracteur (note entre 0 et 6) au pourcentage de promoteur (note entre 9 et 10)).
- La note moyennes sur l'ensemble des boissons
- La typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente
- **Le taux de recommandation par magasin (nombre de retours client ayant répondu "oui" selon le magasin divisé par le nombre de retours total sur ce même magasin) (nouvelle indicateur)**
- **La note moyenne par catégorie d'expérience (nouvelle indicateur)**

Faire les listings suivants :

- Des notes clients sur les réseaux socio concernant les TV
- Des magasins ayant plus de 12 feedbacks sur le drive
- Des magasins ayant une note inférieure à la moyenne
- Des typologies de produit ayant amélioré leur note moyenne entre le 1^{er} et le 2eme trimestre 2021

Faire les classements suivants :

- Sur chaque catégorie de produits par leur note moyenne de la meilleure a la moins bonne
- Des 5 magasins avec la meilleure note moyenne
- Des départements par note
- Des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure en magasin
- Du mois où il y a le plus de retour sur le service après-vente



BestMarket

Je suggère pour une prochaine version de l'expression des besoins de se pencher sur les indicateurs suivants :

- Le CSAT ou le score de satisfaction de la clientèle. Il permet de connaître le taux de satisfaction clients soit sur une expérience précise soit sur l'enseigne dans sa globalité.
- Le CES (le Customer Effort Score (ou score d'effort client)) est un indicateur qui évalue le degré d'effort qu'un client a dû déployer pour obtenir satisfaction.

Ils pourront être utilisés après avoir récupéré des informations auprès des clients. Il s'agit d'une note de 0 à 10 en réponse aux questions suivantes : quelles est votre niveau de satisfaction (sur l'enseigne ou sur un service en particulier) ? pour le CSAT et à quel point est-ce facile ou difficile de faire affaire avec nous, trouver vos produits en magasin, ou de réussir à nous contacter (selon ce que l'on veut mesurer) ? pour le CES

Exigences

- *Pouvoir suivre le NPS avant la fin du mois prochain*
- *Avoir des indicateurs fiables et pertinents*
- *Faciliter la lecture pour les équipes*