**Problem: Customer Purchase Behavior**

* **Objective:** Understand how customers interact with products during the one year (2023-03-01 to 2024-02-29).
* **Tasks:**

Segment customers based on their purchase frequency and total spend.

Identify repeat customers versus one-time buyers.

Analyze average order value and basket size.

Provide informative insights about customers behavior and corresponding recommendations.

**Define the problem:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectives** | * **Why: Tại sao phải làm bài phân tích này?** * Thấu hiểu hành vi của khách hàng khi mua sản phẩm trong 1 năm kể từ 2023-03-01 đến 2024-02-29. * Đề xuất các giải pháp để cải thiện và tăng trưởng giao dịch và khách hàng trong tương lai. |
| **Problem Statement** | * **Who: Cần phân tích những đối tượng nào?** * **External:** Khách hàng là ai? * Nhân khẩu học (Demographic): Giới tính, độ tuổi, tình trạng hôn nhân, trình độ, học vấn, thu nhập,… * Nơi ở (Location): Ở Việt Nam / nước ngoài, khu vực (nông thôn, thành thị,…), thành phố,… * Hồ sơ khách hàng (Profile): Khách hàng cũ / mới, hạng của khách hàng, tài khoản thanh toán,… * **Internal:** Các bộ phận liên quan (customer service, sales),… * **What: Cần phân tích cái gì?** * Hành vi mua sắm của khách hàng. * Đánh giá của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ. * **Which: Cần phân tích các yếu tố / đối tượng nào?** * Sản phẩm: * Giá sản phẩm: * Phương thức vận chuyển: * Phương thức thanh toán: * **When: Khách hàng thường mua sản phẩm vào thời gian nào?** * Năm, tháng, ngày, giờ. * Dịp lễ, cuối tuần. * **How: Khách hàng sử dụng sản phẩm như thế nào?** * Trải nghiệm khách hàng: * Feedback. * Rating. |
| **Deliverable** | * Bài phân tích bằng Python. * Bài đánh giá, báo cáo, đề xuất bằng PowerPoint. * Bài trực quan hoá bằng PowerBI. |
| **Data Requirement** | * Dữ liệu mua sắm của khách hàng trong 1 năm kể từ 2023-03-01 đến 2024-02-29. |