



---

# Analyse des Performances des Produits, Engagement & Satisfaction Client

Sephora

---


# Contexte



Défis du Secteur



Innovation chez  
Sephora



Engagement et  
Satisfaction des  
Clients



# Objectif

**Utiliser les insights pour  
renforcer l'engagement et la  
fidélisation des clients**



**Identifier les produits les  
plus plébiscités et les  
préférences clients**



**SATISFACTION  
CLIENT**

**Adapter l'offre produit pour  
répondre aux besoins et désirs  
identifiés**

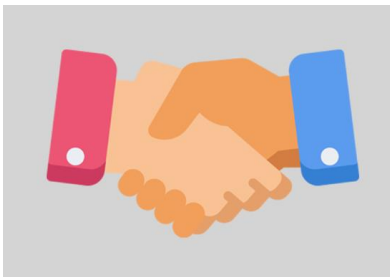


# Qui est Concerné?



**Direction Sephora**

**Partenaires**



**Marketing**



**Service Clientèle**



**Merchandising**

## Traitement avec



```
[ ] # Chargement du fichier product_info.csv
df_product_info = pd.read_csv(f'{olist_path}/product_info.csv')
```

✓ 1- Inspecter les données pour comprendre leur structure :

```
[ ] print(df_product_info.head())
print(df_product_info.info())
```

	product_id	product_name	brand_id	brand_name	loves_count
0	P473671	Fragrance Discovery Set	6342	19-69	6320
1	P473668	La Habana Eau de Parfum	6342	19-69	3827
2	P473662	Rainbow Bar Eau de Parfum	6342	19-69	3253
3	P473660	Kasbah Eau de Parfum	6342	19-69	3018
4	P473658	Purple Haze Eau de Parfum	6342	19-69	2691

	rating	reviews	size	variation_type
-	-	-	-	-

## Storage sur



Google BigQuery

## Insights visuels via



Power BI

🔍 Nombre Total d'Avis RUN SAVE QUERY SHAR

```
1 SELECT COUNT(*) AS TotalReviews
2 FROM 'useful-field-411310.Sephora.sephora_cleaned';
```

### Query results

JOB INFORMATION RESULTS CHART JSON EXECUTION I

Row	TotalReviews
1	1094347

Répartition Globale des Feedbacks Positifs et Négatifs



● Total des Feedbacks Posi...  
● Total des Feedbacks Né...

## 1 fichier Produits

Contient des détails sur 8000+ produits uniques, y compris des descriptions, catégories, prix et feedback clients ...



## Source des Données

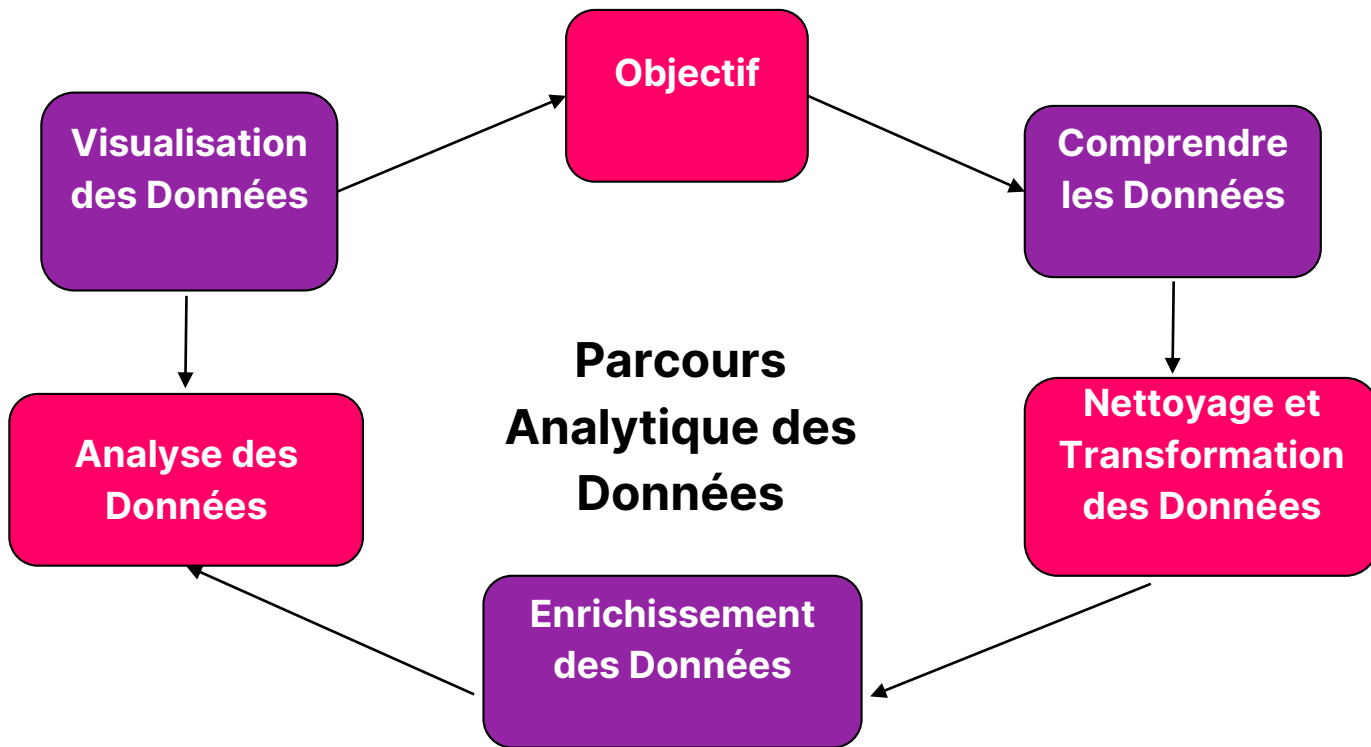
kaggle

## 5 fichiers

Contiennent 1090k avis clients, avec des évaluations, des commentaires et des données démographiques ...



- Offrent un aperçu sur les préférences des clients de Sephora
- Période: Du 28/ 08/2008 au 21/03/2023



# Résultats Clés de l'Analyse des Données

## Aperçu Global de l'Assortiment et Tendances Client

**Du 28-08-2008 au 21-03-2023**

Choisir une Période

Dernier

1

Sélectionner

Aucun filtre appliqué

2351

Total des produits

142

Nombre de Marques

1

Catégorie Principale "Skincare"

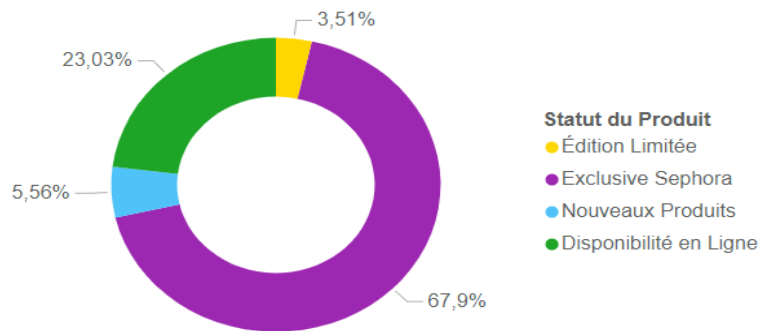
13

Nombre de Sous Catégories

1,09M

Nombre Total d'Avis

## Disponibilité et Exclusivité des Produits



## Évolution Annuelle des Avis





# Résultats Clés de l'Analyse des Données

## Synthèse de l'Engagement et de la Popularité des Produits

Category  
Tout

Brand Name  
Tout

2351

Total des produits

1,09M

Nombre Total d'Avis

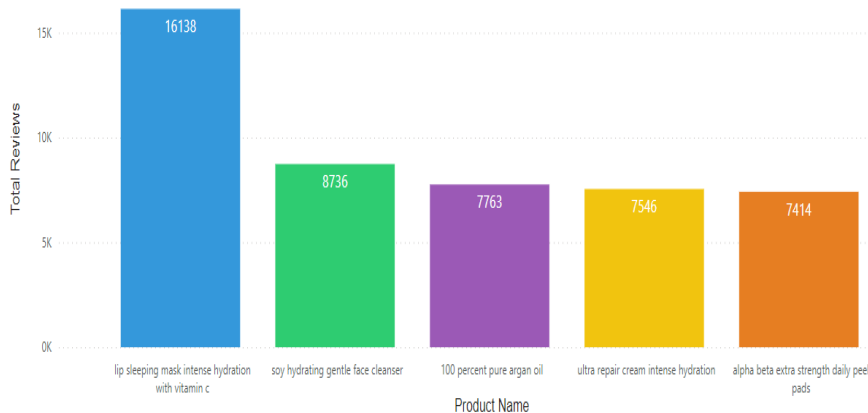
4,30

Average Rating

71,10

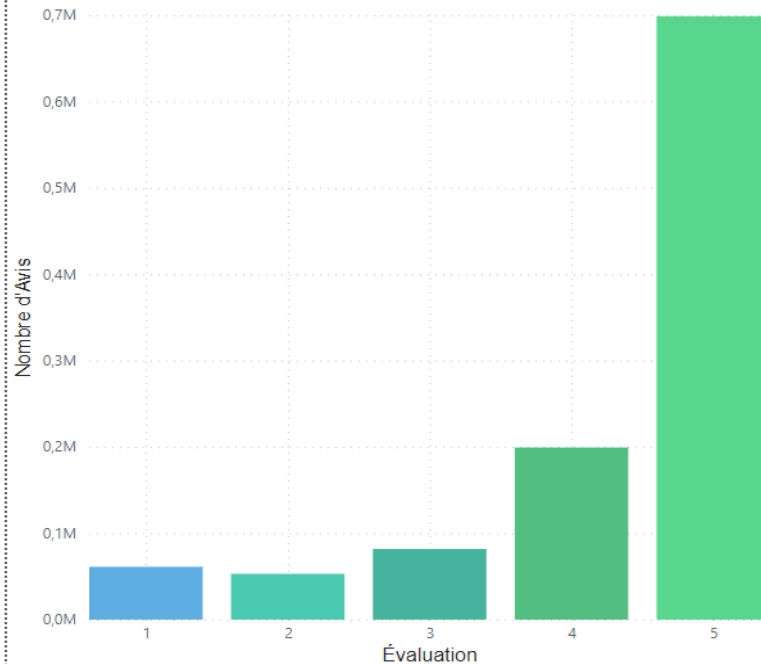
Taux de Recommandation

### Top 5 des Produits par Popularité des Revues



## Engagement Client

### Fréquence des Notes d'Avis



# Résultats Clés de l'Analyse des Données

## Dynamique et Réception des Nouveaux Produits

29K

Nouveaux Produits

90,76

Taux de Recommandation

Category

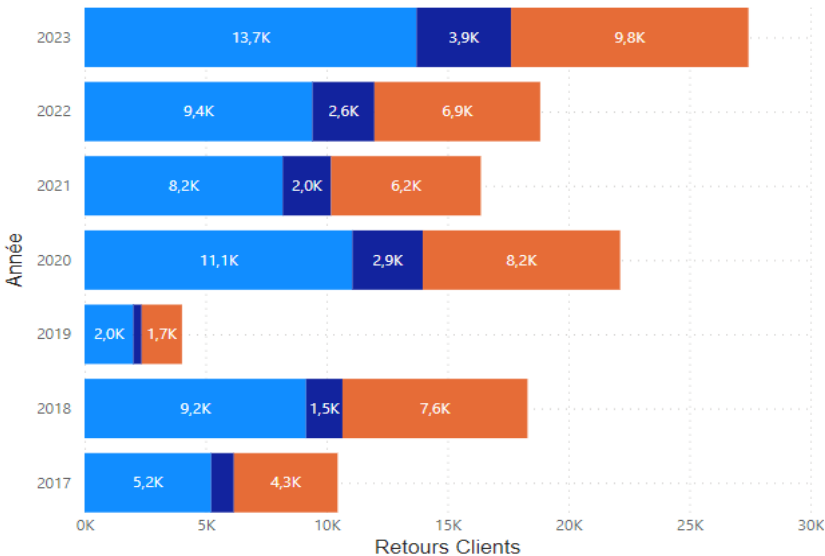
Tout

Brand Name

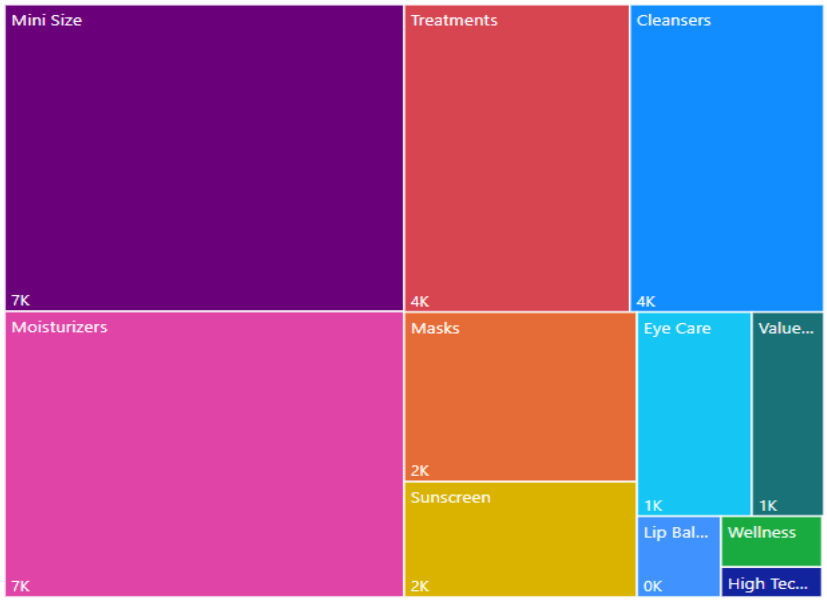
Tout

## Engagement sur les Nouveaux Produits au Fil du Temps

● Total Feedback ● Feedback Négatif ● Feedback Positif



## Popularité des nouveaux Produits Selon les Catégories



# Résultats Clés de l'Analyse des Données

## Évolution et Impact des Produits Exclusifs Sephora

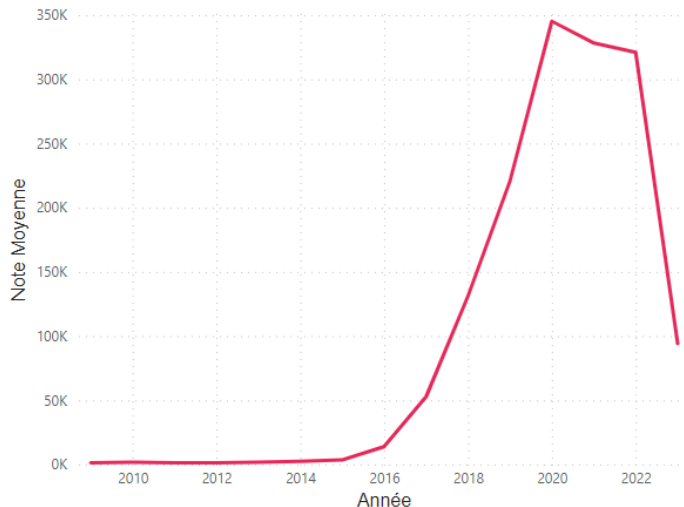
355K

Produits "Exclusifs Sephora"

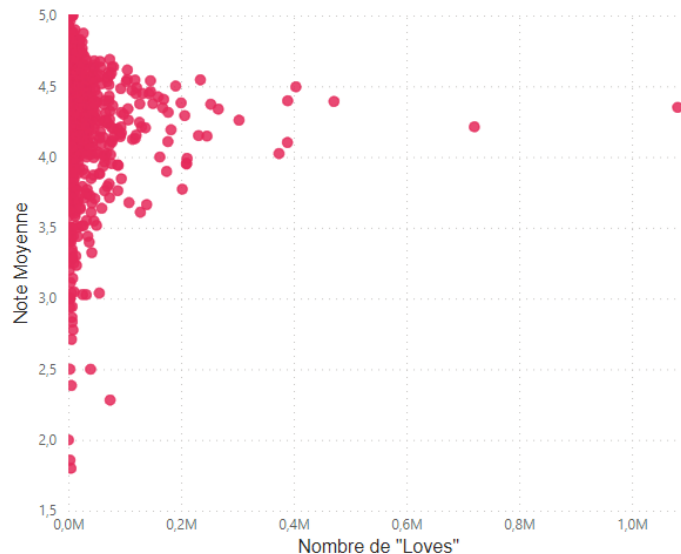
80,28

Taux de Recommandation

### Tendance des Notes Moyennes des Produits Exclusifs à Sephora dans le Temps



### Corrélation entre Nombre de "Loves" et les Notes Moyennes



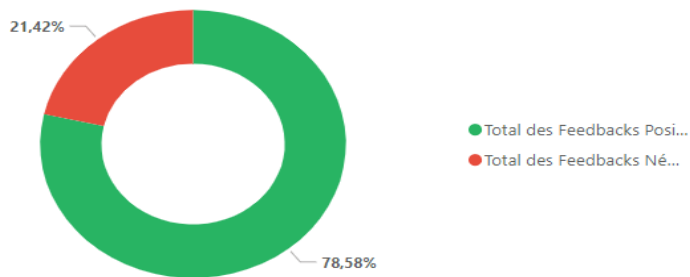
Brand Name  
Tout

Category  
Tout

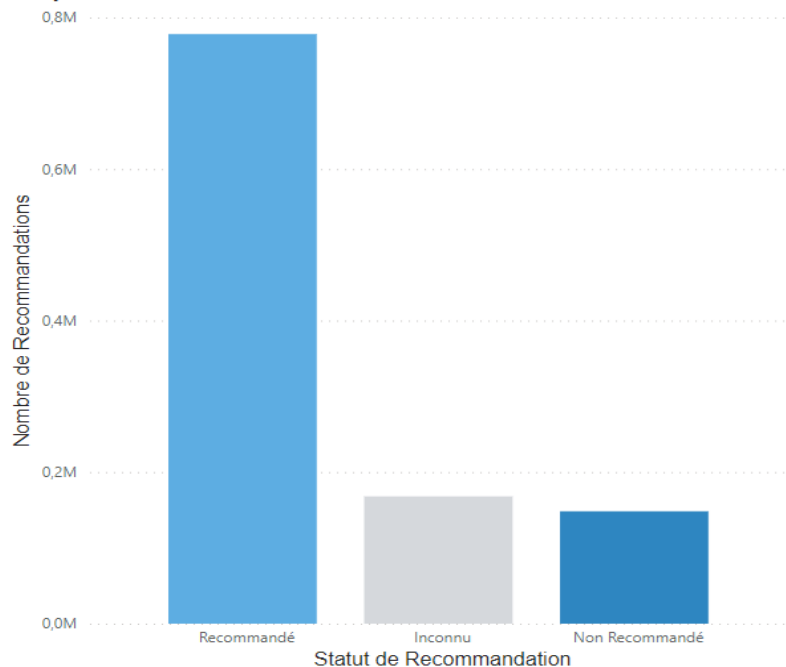
# Résultats Clés de l'Analyse des Données

## Satisfaction et Recommandations des Clients

### Répartition Globale des Feedbacks Positifs et Négatifs



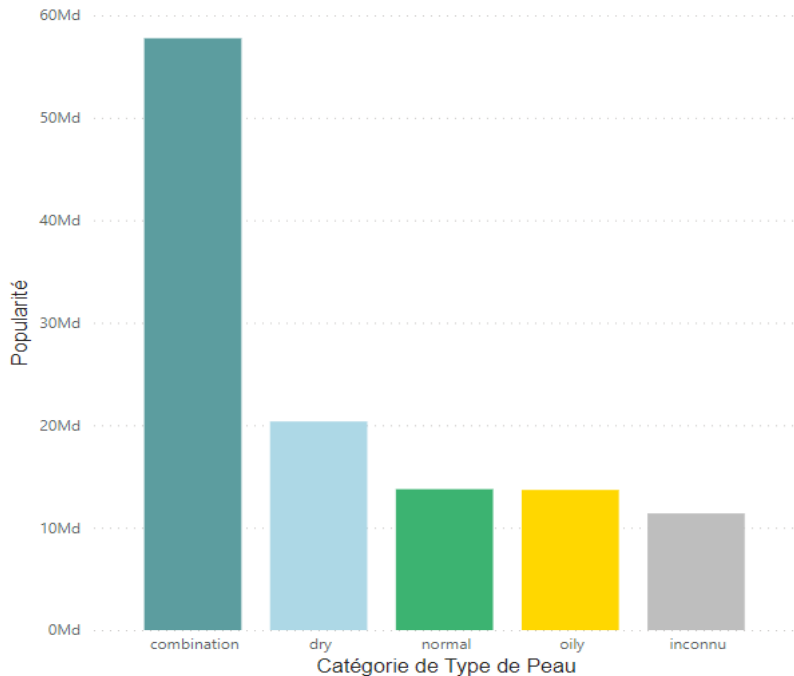
### Proportion de Recommandations Produits



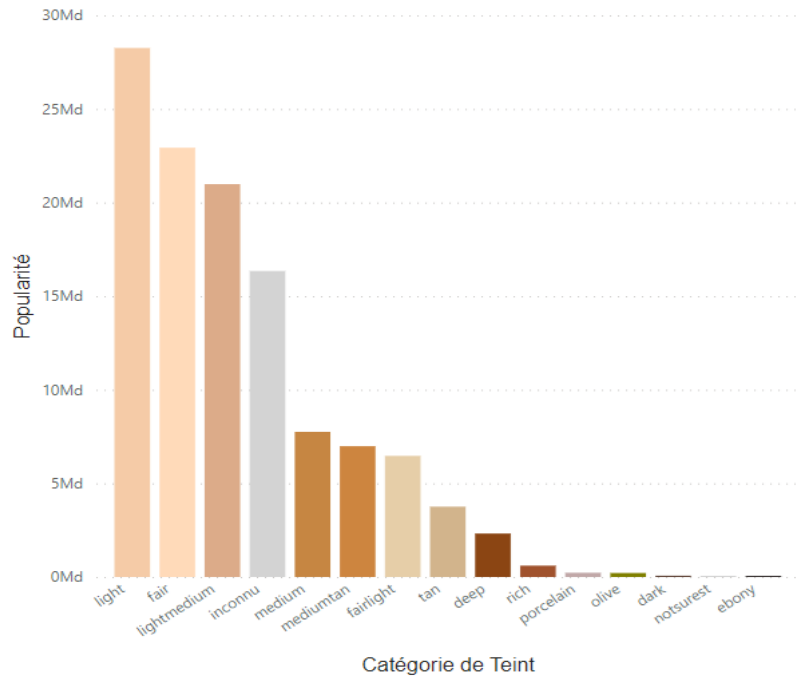
# Résultats Clés de l'Analyse des Données

## Préférences des Consommateurs par Type et Teint de Peau

Préférences des Produits par Type de Peau



Préférences des Produits par Teint de Peau



---

# Conclusion

---