

Colonne1	Besoin	Requête	Résultat
1	Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?	SELECT COUNT(cle_retour_client) AS nb_retour_client FROM retour_client WHERE libelle_categorie = "livraison"	639
2	Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?	SELECT r.note as Notes FROM retour_client r JOIN produit p ON r.cle_produit = p.cle_produit WHERE p.titre_produit = 'TV' AND r.libelle_source = 'réseaux sociaux';	8 9 10 10
3	Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ? (Classé de la meilleure à la moins bonne)	SELECT p.typologie_produit, ROUND(AVG(r.note), 2) AS note_moyenne FROM retour_client r JOIN produit p ON r.cle_produit = p.cle_produit GROUP BY p.typologie_produit ORDER BY note_moyenne DESC;	High-Tech - 8.16 Loisirs - 8.09 Alimentaire - 8.04 Maison - 7.85
4	Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?	SELECT p.ref_magasin, ROUND(AVG(r.note), 2) AS note_moyenne, p.libelle_de_commune FROM retour_client r JOIN ref_magasin p ON r.ref_magasin = p.ref_magasin GROUP BY p.ref_magasin ORDER BY note_moyenne DESC LIMIT 5;	75 - 8.73 - Paris 14e Arrondissement 78 - 8.55 - Saint-Pierre-du-Perray 62 - 8.50 - Paris 19e Arrondissement 23 - 8.48 - Paris 11e Arrondissement 19 - 8.45 - Coulommiers
5	Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?	SELECT p.ref_magasin, COUNT(r.cle_retour_client) AS nb_feedbacks, p.libelle_de_commune FROM retour_client r JOIN ref_magasin p ON r.ref_magasin = p.ref_magasin WHERE r.libelle_categorie = 'drive' GROUP BY p.ref_magasin HAVING COUNT(*) > 12;	45 - 13 - Paris 12e Arrondissement 63 - 13 - Ivry-sur-Seine 67 - 14 - Éragny
6	Quel est le classement des départements par notes ?	SELECT p.departement, ROUND(AVG(r.note), 2) AS note_moyenne FROM retour_client r JOIN ref_magasin p ON r.ref_magasin = p.ref_magasin GROUP BY p.departement ORDER BY note_moyenne DESC;	95 - 8.14 75 - 8.11 94 - 8.06 91 - 8.05 77 - 8.04 92 - 8.03 78 - 8.02 93 - 7.94
7	Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?	SELECT p.typologie_produit, ROUND(AVG(r.note), 2) AS note_moyenne FROM retour_client r JOIN produit p ON r.cle_produit = p.cle_produit WHERE libelle_categorie = 'service après-vente' GROUP BY p.typologie_produit ORDER BY note_moyenne DESC LIMIT 1;	Loisirs - 8.51
8	Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?	SELECT ROUND(AVG(r.note), 2) AS note_moyenne FROM retour_client r JOIN produit p ON r.cle_produit = p.cle_produit WHERE p.titre_produit LIKE '%Boissons%';	8.21

9	Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?	<pre> SELECT CASE strftime('%w', date_achat) WHEN '0' THEN 'Dimanche' WHEN '1' THEN 'Lundi' WHEN '2' THEN 'Mardi' WHEN '3' THEN 'Mercredi' WHEN '4' THEN 'Jeudi' WHEN '5' THEN 'Vendredi' WHEN '6' THEN 'Samedi' END AS jour, ROUND(AVG(note), 2) AS moyenne_note FROM retour_client WHERE libelle_categorie = 'expérience en magasin' GROUP BY jour ORDER BY moyenne_note DESC; </pre>	<p>Samedi - 8.34 Dimanche - 8.18 Vendredi - 8.07 Jeudi - 8.04 Mercredi - 7.99 Mardi - 7.95 Lundi - 7.74</p>
10	Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?	<pre> SELECT strftime('%m', date_achat) AS mois, COUNT(*) AS nombre_retours FROM retour_client WHERE libelle_categorie = 'service après-vente' GROUP BY mois ORDER BY nombre_retours DESC LIMIT 1; </pre>	10 55
11	Quel est le pourcentage de recommandations client ?	<pre> SELECT ROUND((SUM(recommandation) * 100) / COUNT(*), 2) AS pourcentage_recommandations, COUNT(*) AS nombre_total_retours FROM retour_client WHERE recommandation IN (0, 1); </pre>	90.93 - 2326
12	Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?	<pre> SELECT p.ref_magasin, ROUND(AVG(r.note), 2) AS moyenne_magasin, ROUND(mg.moyenne_globale, 2) AS moyenne_globale FROM retour_client r JOIN ref_magasin p ON r.ref_magasin = p.ref_magasin CROSS JOIN (SELECT AVG(note) AS moyenne_globale FROM retour_client) mg GROUP BY p.ref_magasin, mg.moyenne_globale HAVING AVG(r.note) < mg.moyenne_globale ORDER BY moyenne_magasin ASC; </pre>	<p>3 - 8.04 - 8.05 6 - 7.9 - 8.05 7 - 8 - 8.05 8 - 7.66 - 8.05 13 - 7.92 - 8.05 14 - 7.9 - 8.05 18 - 7.83 - 8.05 20 - 7.87 - 8.05 24 - 7.62 - 8.05 25 - 7.83 - 8.05 et 29 de plus...</p>

13	Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021 ?	<pre> SELECT trimestre1.typologie_produit, trimestre1.moyenne_typologie_produit as moyenne_t1, trimestre2.moyenne_typologie_produit as moyenne_t2 FROM (SELECT typologie_produit, ROUND(AVG(note), 2) as moyenne_typologie_produit FROM retour_client rc LEFT JOIN produit p ON rc.cle_produit = p.cle_produit WHERE strftime('%m', date_achat) IN ('01', '02', '03') GROUP BY typologie_produit) trimestre1, (SELECT typologie_produit, ROUND(AVG(note), 2) as moyenne_typologie_produit FROM retour_client rc LEFT JOIN produit p ON rc.cle_produit = p.cle_produit WHERE strftime('%m', date_achat) IN ('04', '05', '06') GROUP BY typologie_produit) trimestre2 WHERE trimestre2.typologie_produit = trimestre1.typologie_produit AND trimestre2.moyenne_typologie_produit > trimestre1.moyenne_typologie_produit; </pre>	<p>Alimentaire - 7.99 - 8.06</p> <p>Loisirs - 8 - 8.34</p>
14	Quels sont les 5 produits ayant reçu les meilleures notes moyennes ?	<pre> SELECT p.titre_produit AS nom_produit, p.typologie_produit, ROUND(AVG(rc.note), 2) AS note_moyenne FROM produit p LEFT JOIN retour_client rc ON p.cle_produit = rc.cle_produit GROUP BY p.cle_produit, p.titre_produit, p.typologie_produit HAVING COUNT(rc.cle_retour_client) >= 10 ORDER BY note_moyenne DESC LIMIT 5; </pre>	<p>Plantes aromatiques surgelées - 9.2</p> <p>Sodas - 9</p> <p>Boissons alcoolisées - 8.79</p> <p>Sauces au soja - 8.77</p> <p>Aliments à base de plantes frais - 8.71</p>
15	Quels sont les 5 magasins qui ont le plus de feedbacks ?	<pre> SELECT p.ref_magasin, COUNT(r.cle_retour_client) AS feedbacks, p.libelle_de_commune FROM retour_client r JOIN ref_magasin p ON r.ref_magasin = p.ref_magasin GROUP BY p.ref_magasin ORDER BY feedbacks DESC LIMIT 5; </pre>	<p>29 - 55 - Mareuil-lès-Meaux</p> <p>6 - 49 - Osny</p> <p>80 - 47 - Lognes</p> <p>5 - 45 - Villecresnes</p> <p>83 - 44 - Mitry-Mory</p>
NPS	Calcul du NPS	<pre> WITH NPSData AS (SELECT CASE WHEN note >= 9 THEN 'promoteur' WHEN note >= 7 THEN 'passif' ELSE 'detracteur' END AS categorie FROM retour_client) SELECT COUNT(*) AS total, SUM(CASE WHEN categorie = 'promoteur' THEN 1 ELSE 0 END) AS promoteurs, SUM(CASE WHEN categorie = 'passif' THEN 1 ELSE 0 END) AS passifs, SUM(CASE WHEN categorie = 'detracteur' THEN 1 ELSE 0 END) AS detracteurs, ((SUM(CASE WHEN categorie = 'promoteur' THEN 1 ELSE 0 END) - SUM(CASE WHEN categorie = 'detracteur' THEN 1 ELSE 0 END)) * 100.0 / COUNT(*)) AS nps FROM NPSData; </pre>	<p>3000 - 1200 - 1529 -271 - 30.96</p>

