



# BestMarket

***Interrogez une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client***

*Zargouni*

*Wafa*

# I. Introduction



- ❖ L'entreprise de grande distribution : BestMarket

- les données des retours et avis de ses clients

==> Améliorer la qualité de son réseau de magasins dans le contexte d'un projet "Data Customer Feedback".

- ❖ Données Hétérogènes: réseaux sociaux, company mailing et applications mobiles

- ❖ Demandes de ses clients : suggestions, recommandations et exigences de plus en plus importantes.

- ❖ Recherche à implémenter une stratégie

==> Améliorer son service client

## II. Méthodologie suivie



- ❖ *installation d'un système de gestion de base de données "MySQL Workbench"*
- ❖ *Création d'une nouvelle connexion & une nouvelle base de données "**project\_5\_db**"*
- ❖ *Exécuter le scripts SQL "**Customer\_data\_Feedback.sql**"*
- ❖ *Transformer le fichier xlsx en csv et l'importer par MySQL Workbench*
- ❖ *Ajouter les clés étrangères à la table "retour\_clients"*
- ❖ *Ecrire des requêtes SQL et les exécuter pour répondre aux besoins demandées*

# III. Cohérence des données



❖ *Valider les clés primaires pour chaque table:*

-> *pas de nulles*

-> *pas des doublons*

❖ *Table "retour\_client": valider les deux clés étrangères "clé\_produit" et "réf\_magasin"*

-> *"clé\_produit": toute valeur doit correspondre à une clé de produit*

-> *"réf\_magasin": toute valeur doit correspondre à une clé de réf\_magasin*

❖ *Valider les clés primaires pour chaque table:*

-> *pas de nulles*

-> *pas des doublons*

❖ *Vérifier les doublons dans toutes les tables:*

-> *pour chaque table: éliminer la colonne clé primaire et vérifier qu'il n y a pas des doublons*

❖ *Vérifier les valeurs de l'indicateur NPS:      [-100 <= nps <= 100]*

# IV. Analyse de la satisfaction client:

## IV.1 Indicateurs utiles

Catégorie	Nombre retours clients
livraison	639
drive	611
service après-vente	603
qualité produit	591
expérience en magasin	556

Pourcentage de recommandations %
70.5

Catégorie	Note moyenne
qualité produit	8.19
service après-vente	8.06
expérience en magasin	8.04
livraison	8.03
drive	7.94

Catégorie	NPS (%)
qualité produit	35.03
service après-vente	31.51
livraison	31.14
drive	29.62
expérience en magasin	27.34

## IV.2 Magasins



Top 5 magasins	Note moyenne
75	8.73
78	8.55
62	8.50
23	8.48
19	8.45

Top 5 magasins	NPS (%)
32	51.61
42	51.43
19	50.00
21	50.00
41	50.00

Top 5 magasins	CSAT (%)
19	59.52
27	58.33
52	57.14
42	57.14
32	54.84

Last 5 magasins	Note moyenne
55	7.59
46	7.56
82	7.53
81	7.44
60	7.38

Last 5 magasins	NPS (%)
80	17.02
44	15.38
8	14.29
60	8.82
81	6.25

Last 5 magasins	CSAT (%)
28	27.27
46	25.93
8	22.86
25	21.74
60	20.59

## IV.3 Départements & Typologies

departement	NPS (%)
94	32.99
75	32.96
92	32.72
91	31.93
95	31.76
77	29.65
78	29.18
93	26.46

Meilleure typologie de service après-vente	NPS (%)
Loisirs	45.95

Mauvaise typologie de service après-vente	NPS (%)
Maison	29.41

Meilleure typologie de livraison	NPS (%)
High-Tech	40.98

Mauvaise typologie de livraison	NPS (%)
Maison	17.65

Meilleure typologie de drive	NPS (%)
Maison	44.44

Mauvaise typologie de drive	NPS (%)
High-Tech	22.41

## IV.4 Ensemble des produits: Boissons

Note moyenne des boissons
8.21

Produit	Note moyenne
Boissons alcoolisées	8.79
Boissons instantanées	8.38
Boissons gazeuses	8.36
Boissons avec sucre ajouté	8.11
Boissons	8.07
Aliments et boissons à base de végétaux	7.65

Produit	NPS (%)
Boissons alcoolisées	63.16
Boissons gazeuses	48.00
Boissons instantanées	43.75
Boissons avec sucre ajouté	33.33
Boissons	21.43
Aliments et boissons à base de végétaux	20.00



## IV.5 Satisfaction par dates

Mois	Nombre feedbacks service après-vente
October	55

jour_de_semaine	NPS (%)
Sunday	33.49
Thursday	32.85
Tuesday	31.85
Wednesday	30.39
Friday	30.30
Saturday	29.64
Monday	28.51

Typologie	Moyenne trimestre 1	Moyenne trimestre 2
Alimentaire	7.99	8.06
Loisirs	8.00	8.34

Typologie	NPS trimestre 1	NPS trimestre 2
Alimentaire	29.27	31.29
Loisirs	27.91	37.50

# Conclusion



## ❖ Satisfaction des clients:

- Nombre de retour clients par catégorie: Bon = "Livraison", Moins bon = "expérience en magasin"
- Catégorie de produit: Bon = "qualité produit", Moins bon = "expérience en magasin"
- Magasins: Bon = 32 à Orgeval, Moins bon= 81 à Nanterre
- Département: Bon 94, Moins bon 93
- boissons alcoolisées (63.16%), Aliments et boissons à base des végétaux (20%)
- Meilleur jour de la semaine: Dimanche,
- Améliorations des typologies entre T1 et T2 de 2021: 'Alimentaire' et 'Loisirs',

## ❖ Limites:

- NPS: puissant, bon moyen pour aider l'entreprise à prendre la décision mais complexe et exigeant, échelle de 10 options,
- CSAT: à utiliser avec les échelles de 4 à 5 options, smileys, étoiles, bon moyen pour faire les pubs
- CES: bon indicateur pour mesurer l'effort de service client,