

La listes des requêtes avec les résultats associés

Requete1: Quel est le nombre de retour clients sur la livraison?

```
1 • SELECT count(*) as 'Nombre retours clients sur la livraison'
2   FROM project_5_db.retour_client
3   WHERE libelle_categorie = 'livraison';
```

Result Grid	Filter Rows:	Export:	Wrap Cell Content:
Nombre retours clients sur la livraison			
639			

Requete2: Quelle est la liste des note des clients sur le réseaux sociaux sur le TV?

```
1 • SELECT rc.note as 'Liste des notes'
2   FROM project_5_db.retour_client rc
3   JOIN project_5_db.produit p ON rc.cle_produit = p.cle_produit
4   WHERE rc.libelle_source = 'réseaux sociaux' and p.titre_produit='TV';
5
```

Result Grid	Filter Rows:	Export:	Wrap Cell Content:
Liste des notes			
10			
10			
9			
8			

Requete3: Quelle est note moyenne pour chaque catégorie de produit?

```
1 • SELECT libelle_categorie as 'Catégorie',
2   round(avg(note),2) as 'Note moyenne'
3   FROM project_5_db.retour_client
4   GROUP BY libelle_categorie
5   ORDER BY round(avg(note), 2) DESC;
```

Result Grid	Filter Rows:	Export:
Catégorie		
Note moyenne		
qualité produit	8.19	
service après-vente	8.06	
expérience en magasin	8.04	
livraison	8.03	
drive	7.94	

Requete4: Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes?

```
1 • SELECT rg.ref_magasin, rg.libelle_de_commune,
2     round(avg(rc.note),2) as 'Note moyenne'
3 FROM project_5_db.retour_client rc
4 JOIN project_5_db.ref_magasin rg ON rg.ref_magasin = rc.ref_magasin
5 GROUP BY rg.ref_magasin
6 ORDER BY round(avg(rc.note), 2) DESC
7 LIMIT 5;
```

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell Content: | Fetch rows

ref_magasin	libelle_de_commune	Note moyenne
75	Paris 14e Arrondissement	8.73
78	Saint-Pierre-du-Perray	8.55
62	Paris 19e Arrondissement	8.50
23	Paris 11e Arrondissement	8.48
19	Coulommiers	8.45

Requete5: Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive?

```
1 • SELECT ref_magasin, count(*) as 'Nombre feedbacks'
2 FROM project_5_db.retour_client
3 WHERE libelle_categorie = 'drive'
4 GROUP BY ref_magasin
5 HAVING count(*) >= 12;
```

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell C

ref_magasin	Nombre feedbacks
45	13
57	12
63	13
67	14

Requete6: Quel est le classement des départements par note?

```
1 • SELECT t.departement,
2     round((sum(t.ambassadeurs)-sum(t.detracteurs))/count(t.note)*100, 2) as 'NPS (%)'
3 FROM (
4     SELECT
5         rg.departement,
6         rc.note,
7         case when rc.note >= 9 then 1 else 0 end as ambassadeurs,
8         case when rc.note <= 6 then 1 else 0 end as detracteurs
9     FROM project_5_db.retour_client rc
10    JOIN project_5_db.ref_magasin rg ON rg.ref_magasin = rc.ref_magasin
11 ) as t
12 GROUP BY t.departement
13 ORDER BY round((sum(t.ambassadeurs)-sum(t.detracteurs))/count(t.note)*100, 2) DESC;
```

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell Content: |

departement	NPS (%)
94	32.99
75	32.96
92	32.72
91	31.93
95	31.76

Requete7: Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente?

```
1 • select t.typologie_produit as 'Typologie',
2     round((sum(t.ambassadeurs)-sum(t.detracteurs)) / count(t.total) * 100, 2) as 'NPS (%)'
3 from
4 (
5     select p.typologie_produit, rc.note as total,
6         case when rc.note >= 9 then 1 else 0 end as ambassadeurs,
7         case when rc.note <= 6 then 1 else 0 end as detracteurs
8     from project_5_db.retour_client rc
9     join project_5_db.produit p on p.cle_produit = rc.cle_produit
10    where libelle_categorie = 'service après-vente'
11 ) as t
12 group by t.typologie_produit
13 order by round((sum(t.ambassadeurs)-sum(t.detracteurs)) / count(t.total) * 100, 2) desc
14 limit 1;
```

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell Content: | Fetch rows: |

Typologie	NPS (%)
Loisirs	45.95

Requete8: Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons?

```
1 • select round(avg(rc.note),2) as 'Note moyenne des boissons'
2   from project_5_db.retour_client rc
3   join project_5_db.produit p on p.cle_produit = rc.cle_produit
4   where p.titre_produit like '%boisson%';
```

Note moyenne des boissons
8.21

Requete9: Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin?

```
1 • select t.jour_de_semaine,
2   round((sum(t.ambassadeurs)-sum(t.detracteurs))/count(t.note)*100, 2) as 'NPS (%)'
3   from
4   (
5     select DATE_FORMAT(date_achat, '%W') as jour_de_semaine,
6     note,
7     case when note >= 9 then 1 else 0 end as ambassadeurs,
8     case when note <= 6 then 1 else 0 end as detracteurs
9     from project_5_db.retour_client
10  ) as t
11  GROUP BY t.jour_de_semaine
12  ORDER BY round((sum(t.ambassadeurs)-sum(t.detracteurs))/count(t.note)*100, 2) desc;
```

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

Requete10: Sur quel mois où il y a le plus de retour sur le service après-vente?

```

1 • select DATE_FORMAT(date_achat, '%M') as 'Mois',
2       count(cle_retour_client) as 'Nombre feedbacks'
3       from project_5_db.retour_client
4       where libelle_categorie = 'service après-vente'
5       group by DATE_FORMAT(date_achat, '%M')
6       order by count(cle_retour_client) desc
7       limit 1;

```

Mois	Nombre feedbacks
October	55

Requete11: Quel est le pourcentage de recommandations client?

```

1 • select
2       round(sum(recommandation)/count(recommandation) * 100,2)
3       as 'Pourcentage de recommandations %'
4       from project_5_db.retour_client;

```

Pourcentage de recommandations %
70.5

Requete12: Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne?

```

1 • select *
2   from (
3     select ref_magasin, round(avg(note),2) as moyenne_magasin
4     from project_5_db.retour_client
5     group by ref_magasin
6   ) moyennes
7   join (
8     select round(avg(note),2) as moyenne_globale from project_5_db.retour_client
9   ) other_data on moyennes.moyenne_magasin < other_data.moyenne_globale
10  order by moyennes.moyenne_magasin desc;

```

ref_magasin	moyenne_magasin	moyenne_globale
3	8.04	8.05
47	8.03	8.05
7	8.00	8.05
59	8.00	8.05
53	7.97	8.05
38	7.97	8.05
73	7.97	8.05
79	7.95	8.05
45	7.93	8.05

Requete13: Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021?

```
1 • select trimestre_1.typologie as 'Typologie',
2     trimestre_1.moyenne_trimestre_1 as 'Moyenne trimestre 1',
3     trimestre_2.moyenne_trimestre_2 as 'Moyenne trimestre 2'
4   from (select p.typologie_produit as typologie, round(avg(rc.note),2) as moyenne_trimestre_1
5         from project_5_db.retour_client rc
6        join project_5_db.produit p on p.cle_produit = rc.cle_produit
7       where rc.date_achat >= '2021-01-01' and rc.date_achat < '2021-04-01'
8       group by p.typologie_produit
9     ) trimestre_1 join (select p.typologie_produit as typologie, round(avg(rc.note),2) as moyenne_trimestre_2
10    from project_5_db.retour_client rc
11   join project_5_db.produit p on p.cle_produit = rc.cle_produit
12  where rc.date_achat >= '2021-04-01' and rc.date_achat < '2021-07-01'
13  group by p.typologie_produit
14 ) trimestre_2 on trimestre_1.typologie = trimestre_2.typologie
15 where trimestre_1.moyenne_trimestre_1 < trimestre_2.moyenne_trimestre_2;
```

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell Content: |

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

Result Grid