

Retail Insight 360

1. Base de données opérationnelle

L'unicité des clés primaires, la correspondance des clés étrangères, l'absence de valeurs anormales et de doublons ont été vérifiées. Les relations entre les tables sont cohérentes : chaque ID retour correspond à un ID magasin et un ID produit. Cependant, des incohérences ont été relevées entre les champs "note", "recommandation" et "catégorie bonne qualité".

2. Réponses des questions du Service Client

Questions posées	Réponses des analyses
Question 1: Quel est le nombre de retours clients sur la livraison?	639
Question 2: Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux concernant les télévisions?	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 9 • 8
Question 3: Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit?	<ul style="list-style-type: none"> • High-tech: 8,16 • Loisirs: 8,09 • Alimentaire: 8,04 • Maison: 7.85
Question 4: Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes?	Les magasins de: <ul style="list-style-type: none"> • Paris 14e Arrondissement • Saint-Pierre-du-Perray • Paris 19e Arrondissement • Paris 11e Arrondissement • Coulommiers
Question 5: Quels magasins ont plus de 12 feedbacks sur le drive?	Les magasins de: <ul style="list-style-type: none"> • Eragny • Ivry-sur-Seine • Paris 12e Arrondissement
Question 6: Quel est le classement des départements par note ?	Classement des départements par note: <ol style="list-style-type: none"> 1. 95 2. 75 3. 94 4. 91 5. 77 6. 92 7. 78 8. 93
Question 7: Quelle typologie de produit apporte le meilleur service après-vente?	• Loisirs
Question 8: Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons?	8,32
Question 9: Quel est le classement des jours de la semaine offrant la meilleure expérience client?	Classement des jours de la semaine par meilleure expérience: <ol style="list-style-type: none"> 1. Samedi 2. Dimanche 3. Vendredi 4. Jeudi 5. Mercredi 6. Mardi 7. Lundi
Question 10: Sur quel mois a-t-on le plus de retours après-vente?	Octobre
Question 11: Quel est le pourcentage de recommandations client?	70,5%

<p>Question 12: Quels magasins ont une note inférieure à la moyenne?</p>	<p>Les magasins de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Buchelay Nanterre Montgeron Paris 15e Arrondissement Rosny-sous-Bois Lognes Levallois-Perret Aubervilliers Fontenay-sous-Bois Chelles Herblay Carrières-sur-Seine Fleury-Mérogis Les Ulis Conflans-Sainte-Honorine Saint-Germain-lès-Arpajon Paris 2e Arrondissement Saint-Denis Saint-Cyr-l'École Ivry-sur-Seine Provins Paris 18e Arrondissement Asnières-sur-Seine Coignières Osny Paris 17e Arrondissement Ballainvilliers Paris 12e Arrondissement Ozoir-la-Ferrière Livry-Gargan Viry-Châtillon Puteaux Rueil-Malmaison Paris 1er Arrondissement Paris 20e Arrondissement Freneuse Paris 5e Arrondissement Longpont-sur-Orge Versailles
<p>Question 13: Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loisirs (+4,24%) • Alimentaire (0,81%)
<p>Question 14: Quel est le NPS global?</p>	<p>31</p>
<p>Question 15: Quel est le NPS par source (réseaux sociaux, téléphone, etc.)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • téléphone: 34 • email: 30 • réseaux sociaux: 30
<p>Question 16: Quel est le nombre de retours clients par source?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • téléphone: 970 • email: 1032 • réseaux sociaux: 998
<p>Question 17: Quels sont les 5 magasins avec les plus de feedbacks?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mareuil-lès-Meaux: 55 • Osny: 49 • Lognes: 47 • Villecresnes: 45 • Ivry-sur-Seine: 44
<p>Question 18: Quelle est la différence entre les feedbacks reçus sur le drive et en magasin?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • expérience en magasin: 393 • drive: 423

<p>Question 19: Quel est le classement des notes pour chaque catégorie?</p>	<p>Classement Top5 - Alimentaire:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plantes aromatiques surgelées 2. Sodas 3. Boissons alcoolisées 4. Sauces au soja 5. Aliments à base de plantes frais <p>Classement Top5 - High-tech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV 2. Smartphones 3. Tablettes 4. Son 5. Objets connectés <p>Classement Top5 - Loisirs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DVD, Blu-Ray 2. Films 3. Beauté 4. Jeux 5. Series TV <p>Classement Top5 - Maison:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Electroménager 2. Puericulture 3. Cuisine
<p>Question 20: Quel est le pourcentage de retour pour chaque typologie de produit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentaire: 81 % • High-Tech: 10 % • Loisirs: 6 % • Maison: 2 %
<p>Question 21: Quel est le nombre de retours négatifs par ville, rapporté à la population de chaque ville?</p>	<p>Les 10 magasins avec la pire proportion:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Montgeron: 0.08 2. Herblay: 0.07 3. Lognes: 0.12 4. Paris 1er Arrondissement: 0.10 5. Ivry-sur-Seine: 0.03 6. Villecresnes: 0.17 7. Rueil-Malmaison: 0.02 8. Saint-Denis: 0.01 9. Osny: 0.09 10. Paris 2e Arrondissement: 0.06

3. Suggestions

1. Intégrer les données de toutes les ventes pour calculer un taux de retour global.
2. Analyser les incohérences entre "*recommandation*", "*note*" et "*catégorie bonne qualité*".
3. Créer un dictionnaire détaillé des significations des catégories ("*libelle_categorie*")

Conclusion:

Les analyses confirment la fiabilité des données et fournissent des insights clés sur les retours clients. Une amélioration des typologies et une analyse globale des ventes pourraient enrichir les résultats.