

Relatório Programa de Fidelidade – Insiders

1. Quem são as pessoas elegíveis para participar do programa de fidelidade Insiders?

Os clientes elegíveis ao programa e suas informações estão disponíveis no arquivo “cluster.csv”.

2. Quantos clientes farão parte do grupo?

O programa Insiders é composto por 332 clientes.

3. Quais as principais características desses clientes?

Nº CLIENTES	332 (7,7% dos clientes)
RECEITA MÉDIA	\$12.935,54
RECÊNCIA MÉDIA	16 DIAS
QTD MÉDIA DE ITENS COMPRADOS	7356
FREQUÊNCIA DE COMPRA	21
QTD MÉDIA DE PRODUTOS RETORNADOS	162

4. Qual a porcentagem de contribuição de faturamento vindo do grupo Insiders?

A receita proveniente do grupo Insiders representa 50,6% do faturamento total.

5. Qual a expectativa de faturamento desse grupo para os próximos meses?

Precisamos entender o comportamento desse grupo ao longo dos próximos meses. Com esses novos dados podemos utilizar series temporais para responder esta pergunta de negócio.

6. Qual as condições para uma pessoa ser elegível ao Insiders? E para será removida?

Será necessário o monitoramento do cluster ao longo do tempo. Em uma análise inicial podemos constatar que para ser elegível ao grupo é necessário um alto valor de compra, alta frequência e baixa recência.

7. Qual a garantia que o programa Insiders é melhor que o restante da base?

Conforme evidencias destacadas acima o cluster Insider representa 50,6% do faturamento total contendo apenas 7,7% do total de clientes cadastrados.

8. Quais ações o time de marketing pode realizar para aumentar o faturamento?

Insiders: Ações para reduzir o número de devoluções e manter a frequência de compra.

Loyal Customers/Potentials/Promissing : Ações para aumentar o numero de itens comprados (cross-sell).

Regular/Need Attention/ At Risk: Reduzir a recência (promoções personalizadas, sistemas de recomendação)

Sleeping/Hibernating/About to lose/Losting: Campanhas para recuperar esses grupos (cupons de desconto)