

# Monitor de Acompanhamento de Retenção de Clientes

Este dashboard monitora os principais KPIs e fatores de risco de churn. O nosso objetivo é identificar **quem** está a sair e **porquê**, permitindo ações de retenção imediatas.

Autor: Emmanuel Almeida



## Acompanhamento do Perfil de Clientes em Risco

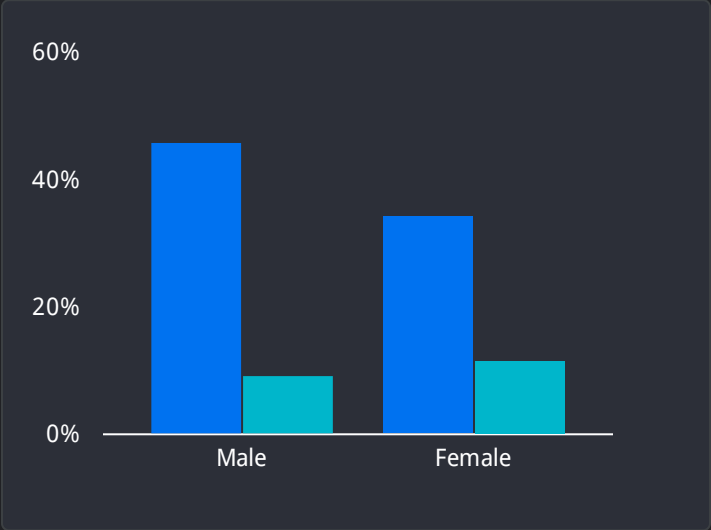
Análise Interativa: Fatores de Risco de Churn

Legenda

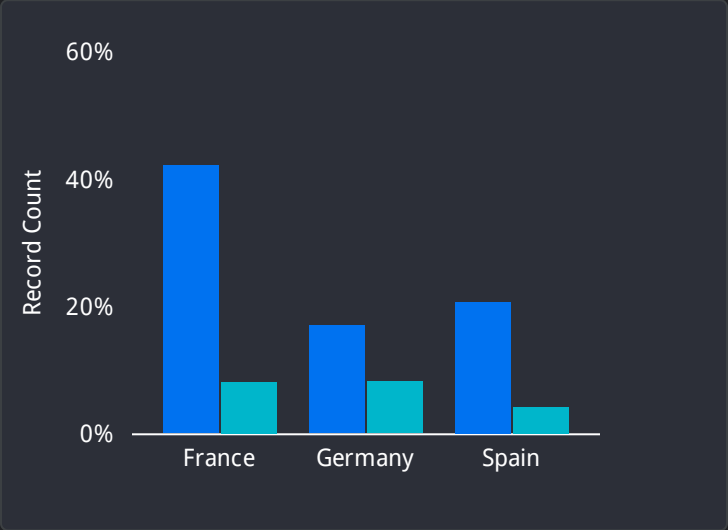
Churn

Retention

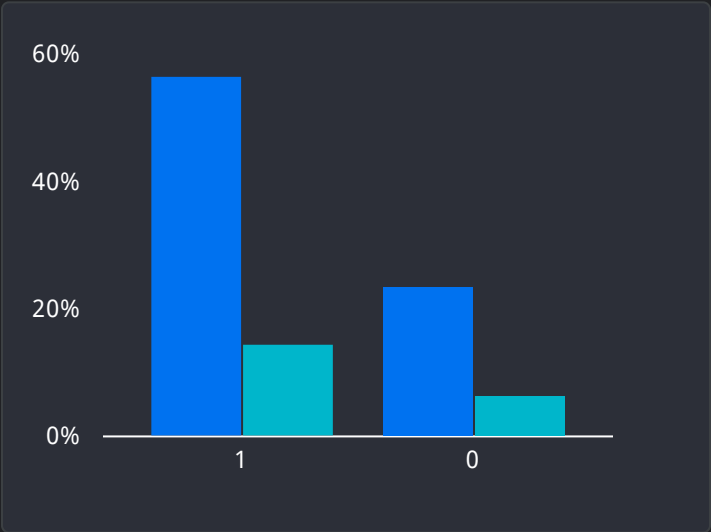
Churn x Gender



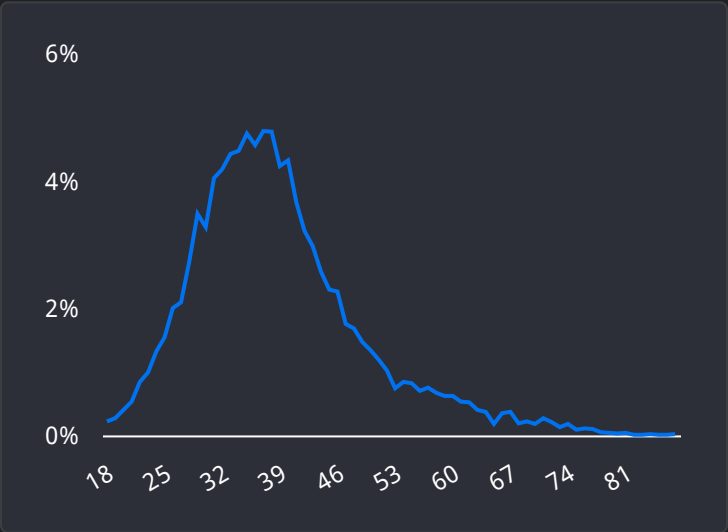
Churn X Country



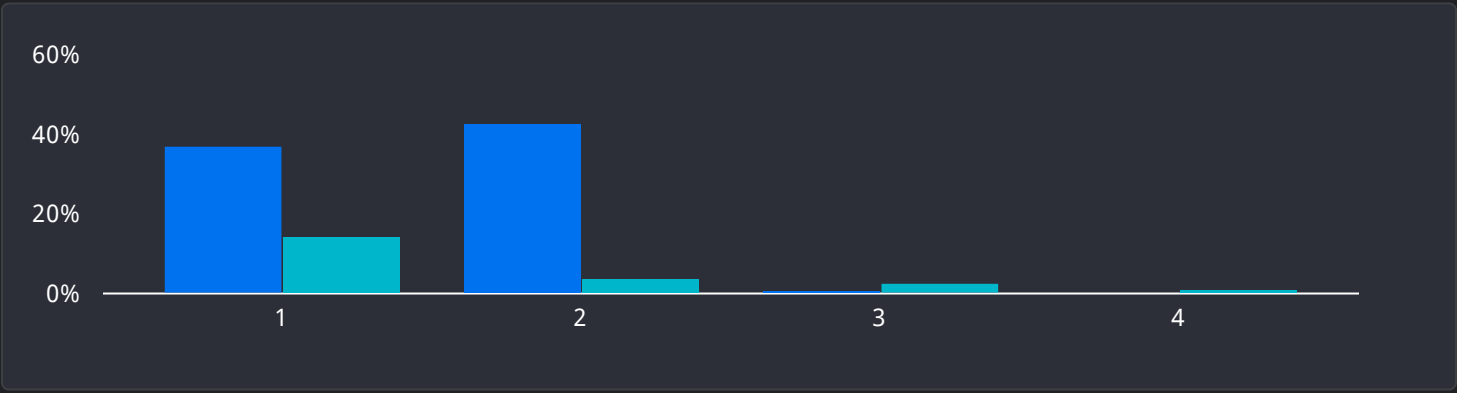
Churn X Credit\_Card



Churn X Age



Churn X Products\_Number



## Recomendações Estratégicas

Com base nos dados, proponho um plano de ação focado em três frentes principais para reduzir o churn de forma imediata e sustentável, e o acompanhamento das metricas nesse dashboard.

### 1. Investigação Imediata

Aprofundar a análise sobre a jornada de clientes com **\*\*3 ou mais produtos\*\***. A taxa de cancelamento neste segmento é crítica e sugere problemas de usabilidade, valor não percebido ou complexidade excessiva.

### 2. Retenção Segmentada

Desenvolver campanhas de marketing e relacionamento direcionadas para os perfis de risco: clientes na **\*\*Alemanha\*\***, **\*\*mulheres\*\*** e clientes com **\*\*mais idade\*\***.

### 3. Programa de Reengajamento

Criar um fluxo de comunicação proativo para reativar **\*\*membros inativos\*\*** antes que estes decidam cancelar, oferecendo valor e recordando os benefícios dos nossos serviços.