

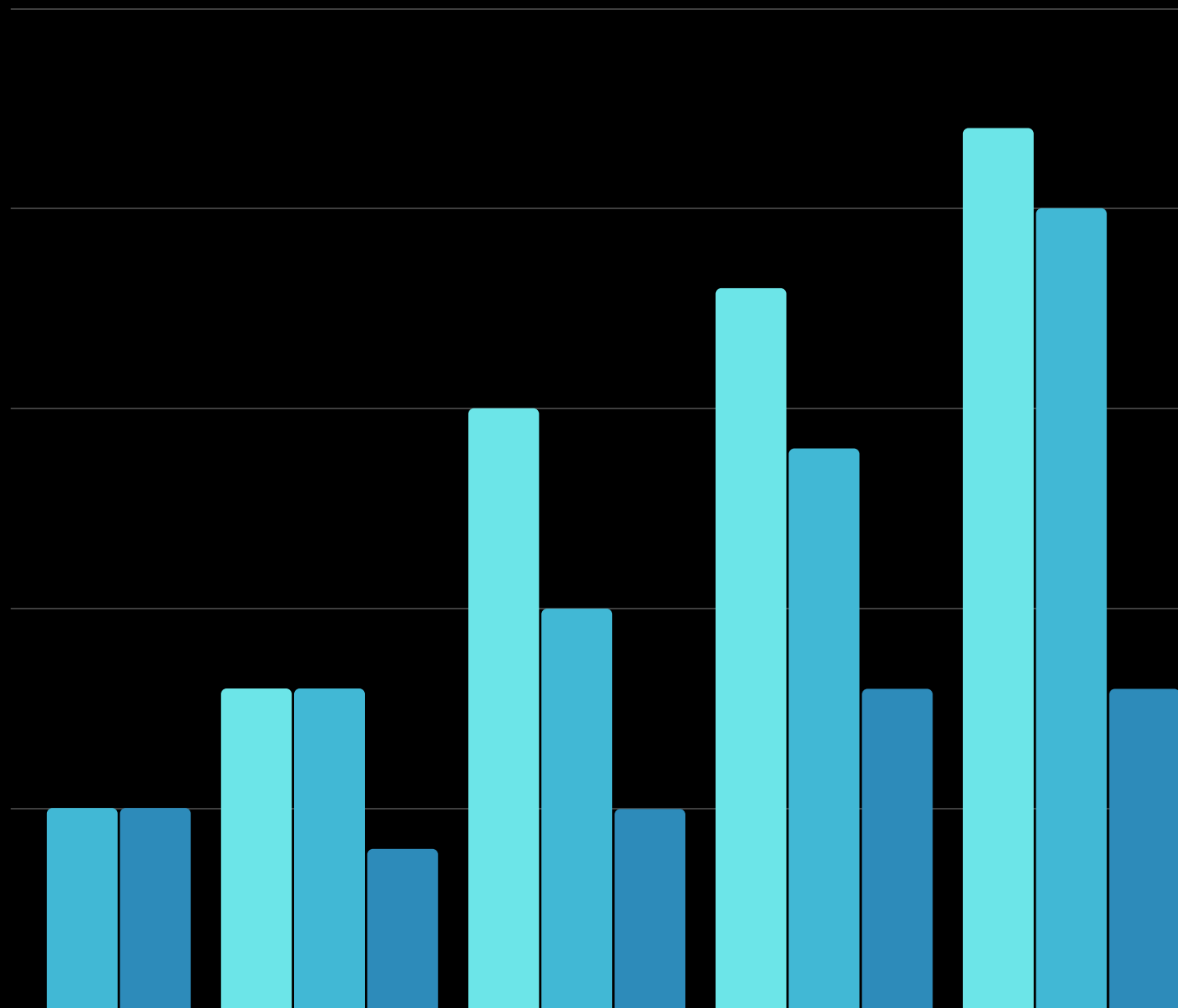


STAR NET TELECOM

Análise de Dados

Por: Marcel Hikaru Yamanaka

Problemas identificados



A empresa apresenta problemas na margem de contribuição.

Apesar das alternativas levantadas para aumentar as vendas de banda larga, foram identificados problemas com o tamanho da equipe de call center e com o orçamento destinado ao marketing.

Dados existentes

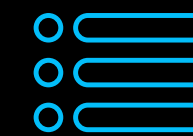
No banco de dados dos clientes, constam:

- Idade e sexo do cliente;
- Informações de manutenção do chip/equipamento;
- Informações de consumo de serviços de SMS, jogos e serviços não banda larga (3g);
- Informações de movimentação de saldo do cliente;

Dados sugeridos

Além do que já consta no banco de dados dos clientes, sugiro incluir:

- Informações dos conteúdos mais pesquisados;
- Onde mora/onde trabalha;
- Quais os medos (exemplo: medo de não entregar o serviço de qualidade);
- Quais os hábitos e necessidades específicos.



Estratégias

- Criar planos de vendas de banda larga para atender cada tipo de perfil;
- Atender todas as regiões, inclusive as áreas rurais, aumentando o número de possíveis clientes;
- Fazer pesquisa no mercado para verificar se é necessário diminuir o valor de venda para alcançar um público maior;
- Prestar um serviço de qualidade para fidelizar os clientes;
- Oferecer descontos para assinaturas fixas anuais;
- Oferecer descontos para os clientes que fizerem indicações que gerarem novas assinaturas;
- Lançar promoções que incluem os pacotes de serviços mais procurados;
- Propor uma pesquisa de satisfação para se adequar as expectativas do cliente.
- Deixar que o marketing seja feito através das experiências de qualidade vividas pelos próprios clientes;
- Propor parceria com alguma empresa de marketing, para ajudar na divulgação.

