

Análisis de Segmentación de Clientes VoiceFlip

Informe Ejecutivo Q1 2025

Resumen de Segmentos

Segmento	Engagement	CLTV (\$)	Churn	Características
Premium	28.08	26,871.50	4%	Alto valor estratégico
Estables	18.53	17,768.70	4%	Consistentes y fieles
Emergentes	11.50	11,135.63	3%	Potencial de crecimiento
Base	5.21	5,009.15	3%	Requieren activación

Análisis Estratégico

Segmento Premium

- **CLTV:** \$26,871.50
- **Estrategia:** Retención y expansión
- **Acciones:** Programa de beneficios exclusivos, gestión de cuenta personalizada
- **Impacto:** Representan el mayor valor por cliente

Segmento Estables

- **CLTV:** \$17,768.70
- **Estrategia:** Desarrollo y crecimiento
- **Acciones:** Upselling estratégico, programas de fidelización
- **Oportunidad:** Potencial de migración a Premium

Métricas Clave

1. Riesgo Agregado

- ✓ Churn total: 14%
- ✓ Variación por segmento: 1%
- ✓ Indicador de estabilidad

2. Correlación Valor-Engagement

- ✓ \$957 incremento CLTV por punto de engagement
- ✓ Gap Premium-Estables: \$9,102

- ✓ Oportunidad de crecimiento identificada

Plan de Acción Q2-Q3 2024

Objetivos Cuantitativos

- Reducción churn: -2%
- Incremento CLTV: +15%
- Mejora engagement: +20%

Iniciativas Prioritarias

1. Programa Premium Plus
2. Sistema de alertas preventivas
3. Optimización de onboarding
4. Automatización de seguimiento