

Relatório Gerado

Prezado time de Retenção,

Este cliente é classificado com **baixo risco de churn**, apresentando uma probabilidade de 0.32 (32%). A análise aponta que o fator 'TotalChamadasDia' atua como um influenciador negativo, aumentando o potencial de desligamento. Contudo, essa propensão é significativamente mitigada pela presença do 'PlanolInternacional' e pela utilização de 'ChamadasSuporte', ambos atuando como fortes inibidores de churn. Observamos um padrão de cliente com uso diário considerável de chamadas, que encontra valor em serviços internacionais e que busca ativamente o suporte, indicando um engajamento com a empresa na resolução de suas necessidades.

Com base nesses insights, as seguintes recomendações de marketing são estratégicas:

1. ****Otimização de Plano:**** Propor um upgrade para pacotes com maior volume de chamadas ou minutos ilimitados. Esta ação visa alinhar o serviço ao alto 'TotalChamadasDia' do cliente, reduzindo potenciais atritos relacionados ao uso e transformando um fator de risco em satisfação.
2. ****Valorização do Serviço Internacional:**** Desenvolver uma campanha de comunicação direcionada para destacar os benefícios e funcionalidades do 'PlanolInternacional', talvez com ofertas exclusivas para destinos frequentes ou pacotes de dados internacionais. Isso reforça o valor percebido do serviço que já o fideliza.
3. ****Engajamento Pós-Suporte Aprimorado:**** Implementar um follow-up proativo após cada 'ChamadaSuporte', como uma pesquisa rápida de satisfação ou um SMS de confirmação da resolução. Transformar o contato com o suporte em uma experiência consistentemente positiva capitaliza um fator que já diminui o risco de churn.

Em conclusão, embora este cliente demonstre baixo risco de churn, é fundamental adotar uma abordagem proativa e personalizada. Ao otimizar seu plano para o uso diário intensivo, valorizar seu engajamento com o serviço internacional e aprimorar a experiência de suporte, podemos não apenas manter a lealdade, mas também transformá-lo em um promotor da nossa marca, garantindo a sustentabilidade do relacionamento a longo prazo.