

Relatório Gerado

Prezado(a) [Nome do Gestor/Equipe],

Este cliente apresenta um ****risco de churn elevado****, com uma probabilidade de 67.9%. As variáveis que mais influenciam diretamente esse risco, conforme os dados, são 'PlanoInternacional', 'ChamadasSuporte' e 'TotalChamadasInternacionais'. Observa-se um padrão relevante onde a utilização e/ou percepção relacionada a serviços internacionais é um forte vetor de insatisfação, assim como a frequência de contato com o suporte. O aumento do risco de churn impulsionado por "ChamadasSuporte" sugere a existência de atritos operacionais ou problemas recorrentes que não estão sendo satisfatoriamente resolvidos, gerando frustração.

Para mitigar este risco e fortalecer a retenção, recomendo as seguintes ações estratégicas de Marketing:

1. ****Ofertas Personalizadas de Planos Internacionais:**** Desenvolver e apresentar proativamente novas opções de planos ou pacotes internacionais que sejam mais alinhados ao perfil de uso do cliente, focando em maior competitividade de custo ou flexibilidade, para reverter a percepção negativa sobre "PlanoInternacional" e "TotalChamadasInternacionais".
2. ****Abordagem Proativa para Resolução de Atritos Operacionais:**** Implementar um programa de contato proativo, talvez via um Customer Success Manager ou equipe especializada, para clientes com alto volume de "ChamadasSuporte", visando identificar e resolver as causas subjacentes dos problemas, demonstrando proatividade e melhorando a experiência.
3. ****Comunicação Direcionada sobre Valor e Otimização:**** Criar uma campanha de comunicação segmentada para este cliente, destacando o valor e os benefícios do seu plano internacional atual ou de alternativas, além de oferecer dicas para otimizar o uso e gerenciar os custos, combatendo a insatisfação percebida.

Em conclusão, a alta probabilidade de churn de 67.9% exige uma intervenção estratégica e ágil. Os dados indicam que a resolução de pontos de dor relacionados a serviços internacionais e a otimização da experiência com o suporte são cruciais. A implementação imediata das ações propostas, focadas na personalização da oferta e na resolução proativa de atritos, é fundamental para reverter o cenário e garantir a retenção deste cliente.