

Relatório Gerado

Prezado(a) Gestor(a),

Este cliente apresenta um **“baixo risco de churn”**, conforme indicado pela predição “Não” e uma probabilidade de churn de 0.32. As variáveis mais influentes no perfil deste cliente são o ‘TotalChamadasDia’, que atua como um fator que **“aumenta”** o risco, enquanto a presença de um ‘PlanoInternacional’ e as ‘ChamadasSuporte’ são fatores que **“diminuem”** o risco. Este padrão sugere um cliente com alta demanda por serviços de voz (muitas chamadas diárias) que valoriza os benefícios de um plano internacional e, crucialmente, encontra resoluções satisfatórias através do suporte técnico, o que fortalece sua lealdade e reduz a propensão ao churn.

Para mitigar o risco crescente associado ao ‘TotalChamadasDia’ e reforçar os fatores de retenção existentes, recomendo as seguintes ações de marketing:

1. **“Ofertas de Upgrade de Plano Personalizadas”**: Propor planos com maiores pacotes de minutos ou chamadas ilimitadas, focando na otimização do uso diário intensivo, prevenindo frustrações por eventuais custos extras ou limitações.
2. **“Campanhas de Valorização do Plano Internacional”**: Reforçar os benefícios e a qualidade do serviço internacional existente, talvez com ofertas de expansão ou pacotes de dados para viagens, capitalizando no fator de retenção do ‘PlanoInternacional’.
3. **“Comunicação Pós-Suporte Estratégica”**: Implementar um fluxo de comunicação direcionada após interações com o suporte, agradecendo a lealdade e reforçando a eficácia do serviço, visando aprimorar ainda mais a experiência positiva identificada pelo fator ‘ChamadasSuporte’.

Em suma, este cliente, apesar de apresentar um baixo risco atual de churn, merece atenção estratégica para capitalizar em seus pontos fortes de retenção e mitigar potenciais atritos. A proatividade nas ofertas de plano e na comunicação pós-serviço, aliada à valorização dos benefícios internacionais, garantirá a continuidade da satisfação e a consolidação da lealdade, transformando fatores de risco em oportunidades de engajamento e fidelização a longo prazo.