

Prezado(a) Gerente de Relacionamento,

Este cliente apresenta um ****alto risco de churn****, com uma probabilidade de 0.645, conforme indicado pela predição "Sim (Risco de Churn)". As variáveis que mais influenciam e elevam este risco são consistentemente focadas no uso de serviços de comunicação: o cliente possui "PlanoInternacional", realiza "TotalChamadasInternacionais" e também exibe um "TotalChamadasDia" elevado. Estes fatores, em conjunto, desenham um padrão de uso intensivo, tanto nacional quanto internacional, sugerindo que o cliente pode estar buscando ou avaliando alternativas que melhor se adequem ou ofereçam maior valor para seu perfil de alto consumo.

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

1. ****Ofertas Personalizadas de Planos Internacionais:**** Criar e comunicar proativamente pacotes de chamadas e dados internacionais mais vantajosos ou com maior flexibilidade, alinhados ao seu volume de "TotalChamadasInternacionais", reconhecendo e valorizando o uso do "PlanoInternacional".
2. ****Upgrade Estratégico para Alto Consumo Doméstico:**** Oferecer um upgrade para planos com ligações ilimitadas ou um volume significativamente maior de chamadas diárias, considerando o alto "TotalChamadasDia", para eliminar qualquer potencial atrito relacionado a limites de uso e custos excedentes.
3. ****Campanha de Valorização e Benefícios de Lealdade:**** Lançar uma comunicação direcionada que ressalte os benefícios e a conveniência de manter todos os serviços com nossa operadora, talvez com bônus de dados, tarifas especiais ou acesso a programas de fidelidade exclusivos para clientes de alto consumo.

Em suma, a análise dos dados aponta para um cliente com perfil de alto consumo, tanto em chamadas diárias quanto em uso internacional, que demonstra um risco elevado de churn. Abordar este cliente com ofertas personalizadas que otimizem seus gastos e melhorem sua experiência de uso para chamadas nacionais e internacionais é crucial. A proatividade em reconhecer e recompensar seu padrão de uso intensivo será determinante para reverter a tendência de churn e solidificar sua lealdade à nossa marca.