

Relatório Gerado

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

****Relatório Estratégico de Retenção de Cliente - Análise de Churn****

O cliente em questão apresenta um ****alto risco de churn****, com uma probabilidade preditiva de 67.9%. As variáveis que mais influenciam esse risco são 'PlanoInternacional', 'ChamadasSuporte' e 'TotalChamadasInternacionais'. Os padrões relevantes indicam um uso significativo de serviços internacionais, seja através de um plano específico ou pelo volume de chamadas, o que paradoxalmente aumenta o risco de saída. Adicionalmente, o alto número de 'ChamadasSuporte' sugere atritos ou insatisfação com a experiência do serviço.

Para mitigar esse risco, recomendo as seguintes ações de Marketing: Primeiramente, desenvolver ofertas de planos ou pacotes internacionais personalizados, buscando alinhar a oferta às necessidades reais de consumo do cliente e, assim, transformar um potencial custo em valor. Em segundo lugar, iniciar um contato proativo e personalizado para entender e solucionar as causas das frequentes 'ChamadasSuporte', reduzindo atritos operacionais e demonstrando o compromisso com a satisfação. Por fim, implementar uma campanha de retenção segmentada, destacando os benefícios e a conveniência de manter a operadora, com foco especial na robustez e no custo-benefício dos serviços internacionais e na qualidade do suporte.

Em conclusão, a retenção deste cliente de alto risco exige uma intervenção de marketing ágil e altamente focada. Ao abordar proativamente as preocupações relacionadas ao uso internacional e às interações com o suporte, podemos transformar pontos de insatisfação em oportunidades para fortalecer o relacionamento e demonstrar o valor contínuo da nossa oferta de serviços. A personalização das ações é crucial para reverter a probabilidade de churn.