

Relatório Estratégico de Retenção de Clientes - Análise de Churn

Este cliente apresenta um ****risco de churn alto****, com uma probabilidade de 65,5%, conforme indicado pela predição. Os fatores que mais contribuem para este risco são as 'ChamadasSuporte', o 'PlanoInternacional' e o 'TotalChamadasInternacionais'. Este padrão sugere que o cliente possui um perfil de uso que envolve ****serviços internacionais intensivos****, onde tanto a posse de um plano específico quanto o volume de chamadas internacionais são preditores de abandono. Adicionalmente, a frequência de 'ChamadasSuporte' indica potenciais atritos ou insatisfação com o serviço, que, combinados ao uso internacional, elevam significativamente o risco.

Com base nesta análise, recomendamos as seguintes ações estratégicas de marketing para retenção: 1) Realizar um contato proativo de retenção para investigar as razões por trás das 'ChamadasSuporte' recentes, buscando resolver quaisquer pendências ou insatisfações reportadas, focando na redução de atritos operacionais. 2) Oferecer um upgrade de plano ou um pacote de benefícios específico para uso internacional que seja mais vantajoso ou com melhor custo-benefício, considerando o 'PlanoInternacional' e o 'TotalChamadasInternacionais' como fatores críticos de risco. 3) Desenvolver comunicação direcionada sobre otimização do uso de serviços internacionais ou para apresentar alternativas que melhor atendam às suas necessidades de conectividade global, prevenindo atritos futuros e fortalecendo o valor percebido do serviço.

Em conclusão, a situação deste cliente demanda uma intervenção de retenção imediata e altamente segmentada. Focar na resolução das dores identificadas nas 'ChamadasSuporte' e no aprimoramento da experiência com os 'Serviços Internacionais' é crucial para mitigar o risco de churn de 65,5%. A implementação das ações recomendadas permitirá transformar fatores de risco em oportunidades de fidelização, fortalecendo a relação do cliente com a nossa marca.