

Relatório Estratégico de Retenção de Clientes

Análise de Risco de Churn

O risco de churn para este cliente é **alto**, com uma probabilidade predita de 64,5%. Esta elevada probabilidade confirma a predição de risco e exige atenção imediata. As variáveis que mais influenciam este risco, de acordo com a análise, são 'PlanoInternacional', 'TotalChamadasInternacionais' e 'TotalChamadasDia'. Um padrão relevante emerge do comportamento do cliente relacionado a serviços internacionais, onde a presença de um Plano Internacional e um alto volume de chamadas internacionais aumentam significativamente o risco de churn. Adicionalmente, um elevado volume de chamadas diárias também se apresenta como um fator contribuinte, indicando uma alta demanda geral por serviços de voz.

Recomendações de Ação para Marketing

Para mitigar este alto risco, recomenda-se uma abordagem estratégica com as seguintes ações de marketing:

1. **Otimização de Serviços Internacionais:** Propor ofertas específicas e personalizadas para serviços internacionais, seja através de pacotes de minutos/dados mais vantajosos para destinos frequentes ou revisão da precificação do Plano Internacional existente, visando adequar o custo-benefício percebido pelo cliente com alto uso internacional.
2. **Upgrades de Plano Alinhados ao Uso Diário:** Realizar uma prospecção proativa para sugerir upgrades de plano que contemplem um maior volume de minutos ou opções ilimitadas de chamadas diárias, antecipando potenciais insatisfações com custos excedentes ou limitações do plano atual.
3. **Comunicação de Valor Direcionada:** Desenvolver campanhas de comunicação segmentadas, focadas em educar o cliente sobre os benefícios totais do seu plano e as opções de otimização de uso, especialmente para serviços internacionais, reforçando o valor da operadora e prevenindo a busca por alternativas no mercado.

Conclusão

A identificação precisa desses gatilhos de churn, predominantemente ligados ao uso internacional e ao volume de chamadas diárias, permite uma abordagem de retenção altamente segmentada. A implementação estratégica e coordenada das ações propostas é crucial para converter o alto risco de churn em uma oportunidade de fidelização, assegurando a permanência e a satisfação do cliente no longo prazo, com base em dados concretos de seu comportamento.