

# Trabalho de Projeto

## Conheça seu futuro projeto!

Dê uma olhada no projeto que você vai entregar após completar essa seção:

A rede de academias Model Fitness está desenvolvendo uma estratégia de interação com o cliente baseados em dados analíticos.

Um dos problemas mais comuns que academias e outros serviços enfrentam é a rotatividade de clientes. Como você sabe se um cliente não está mais com você? Você pode calcular a rotatividade baseado nas pessoas que se livram das suas contas ou não renovam seus contratos. No entanto, às vezes não é óbvio que um cliente saiu: eles podem sair de fininho.

Indicadores de rotatividade varia de área para área. Se um usuário compra de uma loja online raramente mas regularmente, você não pode dizer que é um fujão. Mas se por duas semanas eles não abriam o canal que é atualizado diariamente, essa é uma razão para se preocupar: seu seguidor pode ter ficado aborrecido e deixado você.

Para uma academia, faz sentido dizer que os clientes saíram se eles não aparecem há um mês. É claro, é possível que eles estejam em Cancun e virão tornar a frequentar quando retornarem, mas esse não é um caso comum. Normalmente, se um cliente ingressa, vem algumas vezes, depois desaparece, ele provavelmente não voltará.

Em vez de lutar com a rotatividade, Model Fitness digitalizou um número de perfis de clientes. Sua tarefa é analisá-los e vir com uma estratégia de retenção de clientes.

Você deve:

- Aprender a prever a probabilidade de rotatividade (para o mês seguinte) para cada cliente
- Elabore retratos de usuários típicos: selecione os grupos mais marcantes e descreva suas principais características
- Analise os fatores que mais impactam a rotatividade

- Tire conclusões básicas e desenvolva recomendações sobre como melhorar o serviço de clientes:
  - Identifique grupos alvo
  - Sugira medidas para diminuir a rotatividade
  - Descreva qualquer outro padrão que você vir com respeito às interações com clientes