



**Qual o perfil dos clientes que
param de usar a Fluke?**



Filipe Aguiar Rodrigues



Agenda

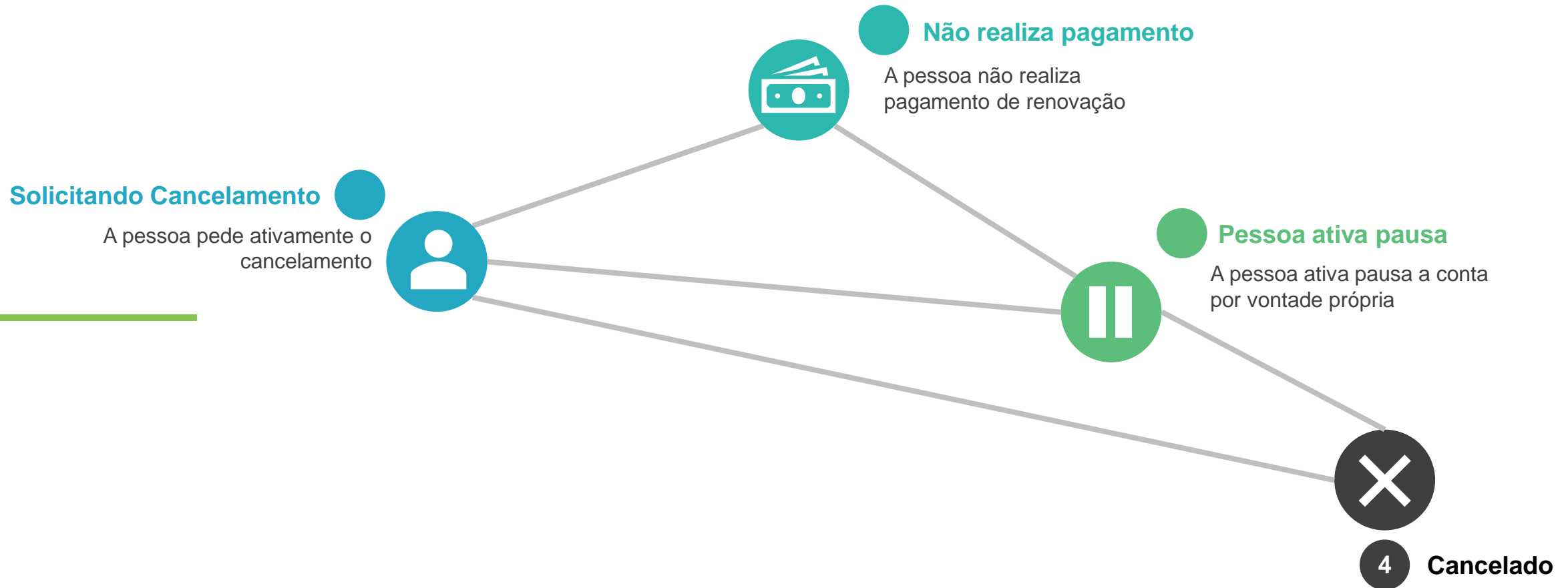
01 Contexto
Como nossos clientes vão embora?

02 Hipóteses
Avaliação de Hipóteses levantadas na última reunião.

03 Perfil de Clientes
Explorando o perfil dos clientes que cancelam.

04 Recomendações
O que se pode fazer dado as análises apresentadas?

Como nossos clientes vão embora?



Hipóteses

Avaliação de Hipóteses levantadas na última reunião

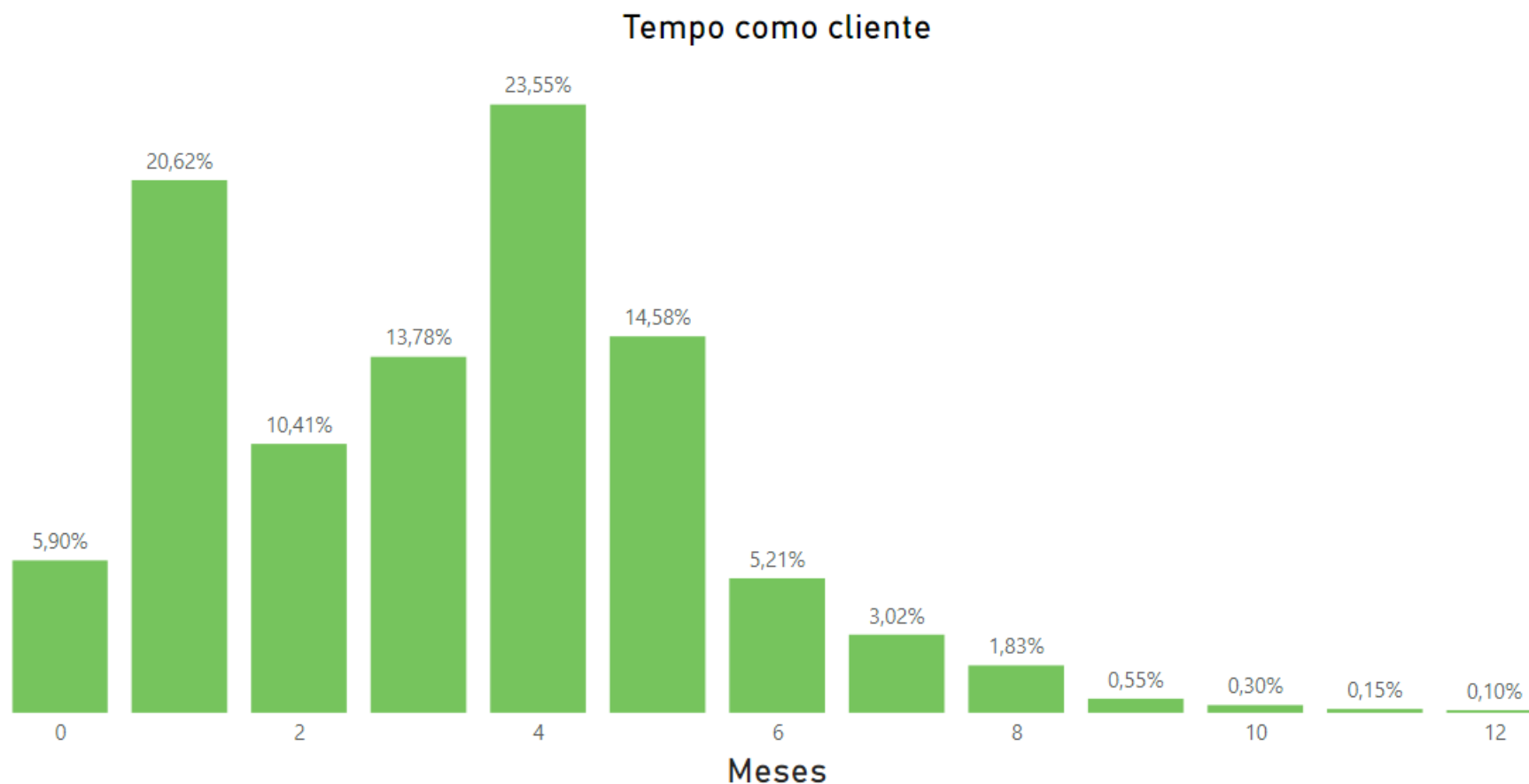
“

Hoje ainda temos
muitas pessoas que
escutam falar da fluke
e contratam só pra
ver o que é, sem
entender o produto
ou se faz sentido

”



72% dos cliente que cancelaram ficam 4 meses ou menos



“

Provavelmente essas pessoas que param de usar a Fluke não usam o número da Fluke como linha principal

”

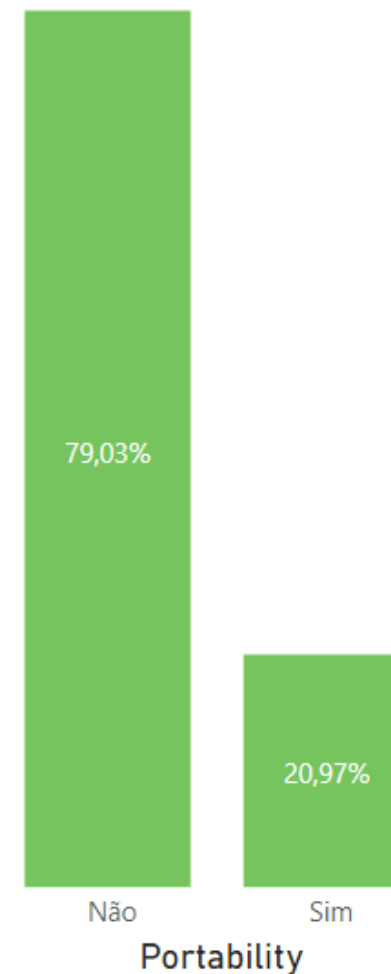


- **Aproximadamente 80% dos clientes** que cancelaram não usavam Fluke como **linha principal**;



% Clientes usavam Fluke como linha principal

Através do “end portability date” presume-se que foi transferido o número principal para Fluke, caso não fosse não teria porque fazer a portabilidade



“

Nossas campanhas de aquisição não tem grandes diferenças entre regiões, imagino que não tenha algum estado no qual as pessoas deixem mais de usar a Fluke do que em outro

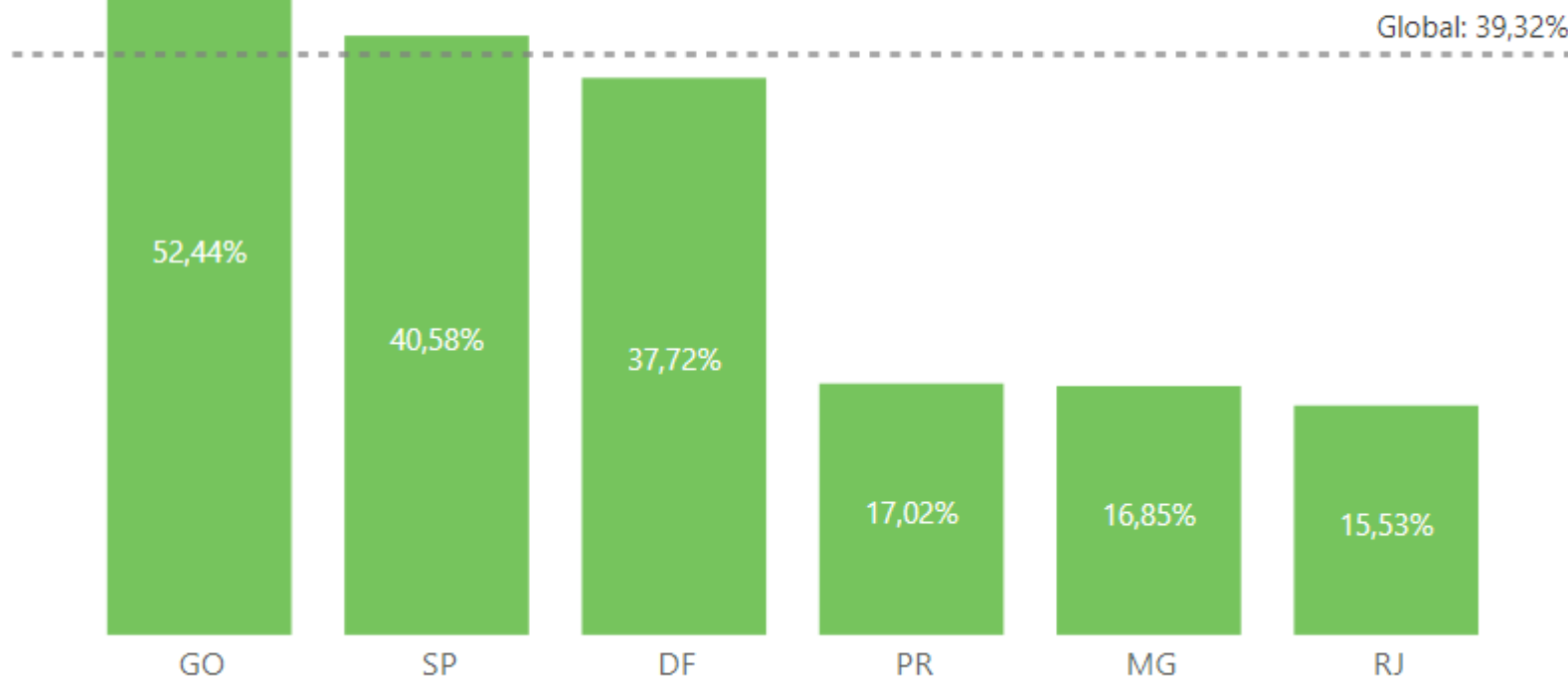
”



- GO seguido por SP e DF possuem Churn significativamente maior que os outros estados.



Churn rate por Estado



Perfil de Clientes

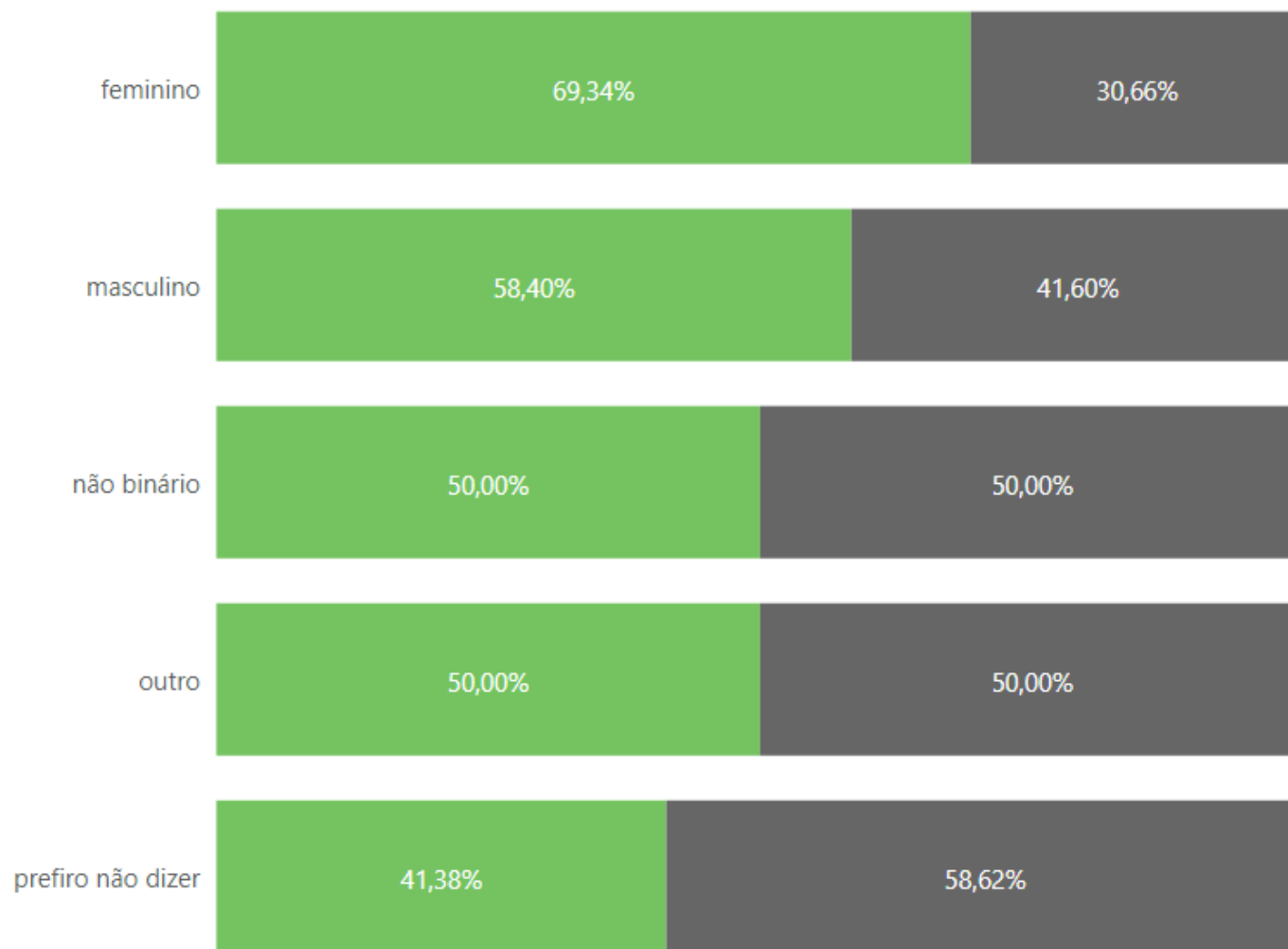
Explorando o perfil dos clientes que cancelam

Gênero

O gênero feminino é o
que apresenta menor
churn

gender

Proporção Status por Gênero

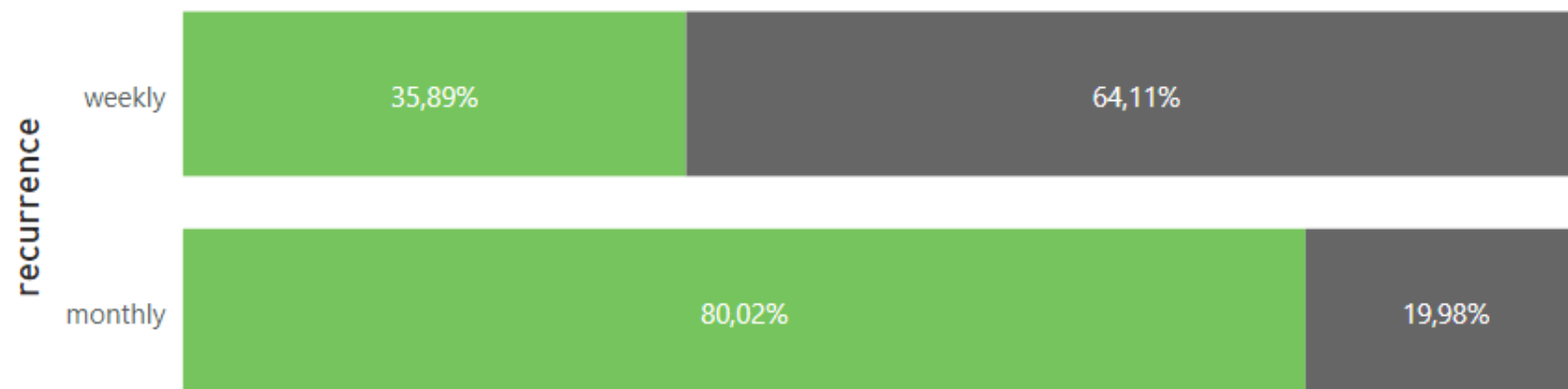


Status ● active ● cancel

Frequência De Renovação

Quem usa pacote
renovado semanalmente
costuma ter maior Churn.

Proporção status por frequência de renovação

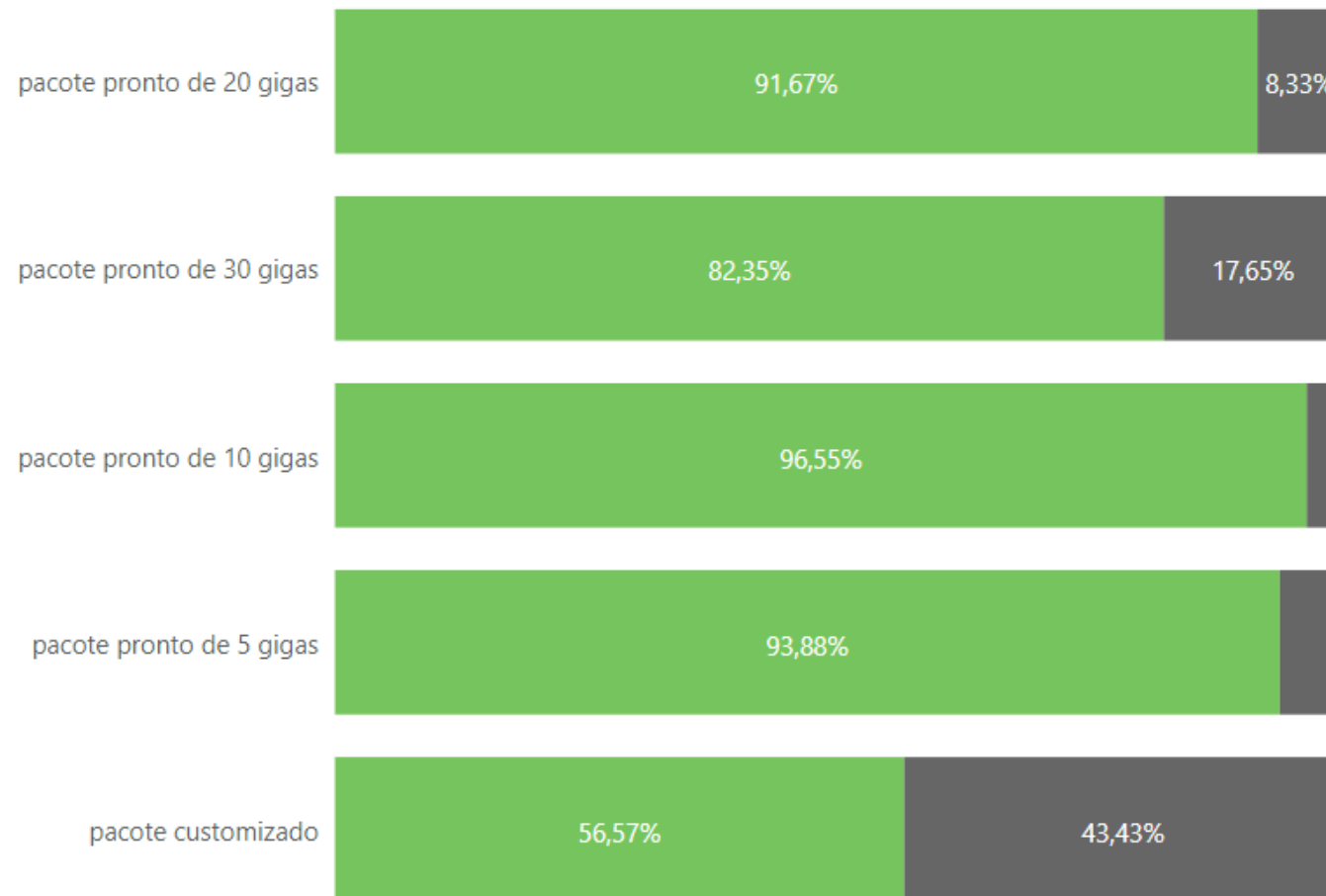


Status ● active ● cancel

Tipo de Produto

Maior % de Churn acontece em clientes com pacote customizado

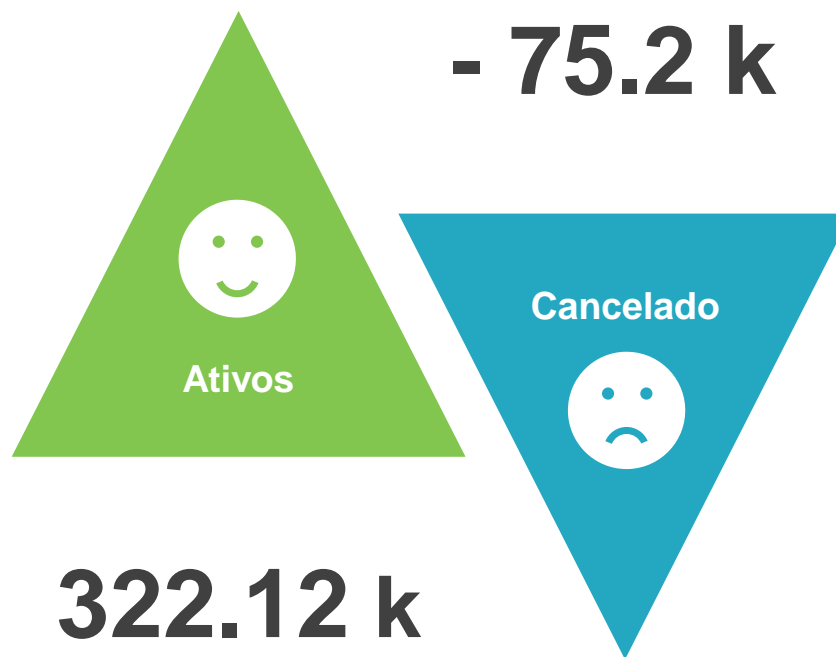
Proporção Pacote x Status Cliente



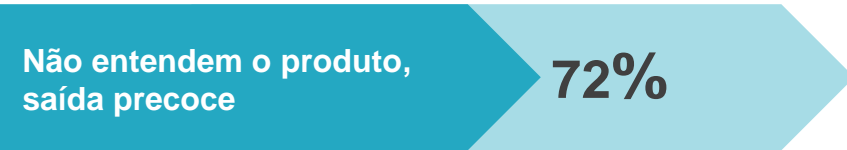
Status ● active ● cancel

Impacto Financeiro

Perda de 75.2 k com
Churn durante o período
observado

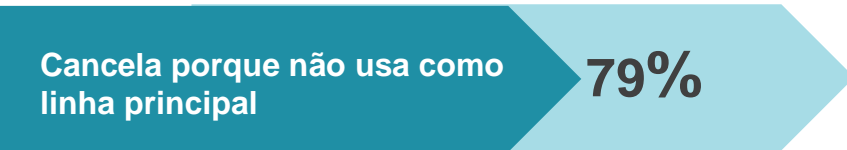


Recomendações



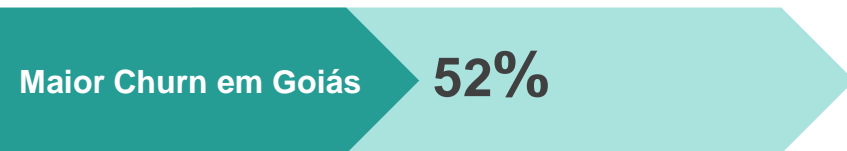
Onboarding

Melhorar a apresentação da Fluke para possíveis clientes, de forma que esteja claro qual o produto adquirido bem como os benefícios de tê-lo, minimizando desistências prematuras.



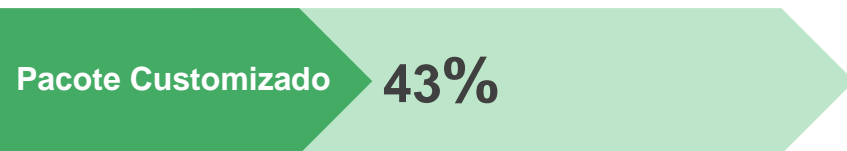
Programa de Incentivo

Incentivar os clientes através de programa de descontos e benefícios para fazer a portabilidade e utilizar a Fluke como linha principal



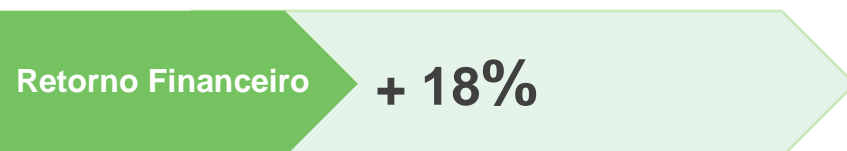
Pesquisa de Satisfação

Porquê o Churn ocorre mais em Goiás por exemplo? Pesquisa sobre qualidade do sinal e serviço na região. Concorrentes fortes? Aplicar os mesmo questionamentos a SP e DF.



Recomendação baseado em uso

Será que hoje as possibilidades de customização atendem os clientes de forma satisfatória dado alto índice de Churn para este produto? O que leva clientes saírem após um tempo nesse pacote?



Recuperação de Receita

Tratar as recomendações de forma enérgica pode gerar um aumento da receita atual de forma considerável, dado o atual impacto financeiro do cancelamento.





Obrigado!