

Recomendações Estratégicas:

1. Taxa de Acordos por Canal

O canal de SMS apresenta a maior taxa de acordos (45,2%), superando WhatsApp e URA. Apesar de ser uma ferramenta mais simples e direta, o SMS parece gerar menos resistência e mais confiança por parte dos cooperados, o que pode explicar sua eficácia. Esse dado sugere que canais mais objetivos e menos invasivos podem ser mais eficientes na conversão de negociações.

2. Efetividade por Agente

Dá pra perceber que alguns negociadores com baixa taxa de conversão até conseguem chegar no CPC com frequência — ou seja, eles estão conseguindo falar com o cooperado, mas não estão sendo eficazes na hora de fechar o acordo.

Nesse caso, vale reciclagem focada em técnicas de negociação e condução de diálogo. A ideia é ajudar esses agentes a melhorar o jeito como conduzem a conversa depois do contato, usando estratégias mais assertivas e adaptadas ao perfil do cliente.

3. Foco na Faixa de Atraso: 31 a 60 dias

Esse grupo representa quase um terço dos cooperados que estão inadimplentes e já passaram do primeiro estágio de atraso. Provavelmente já foram contatados antes, mas ainda têm boas chances de fechar um acordo. Muitos estão só esperando uma proposta que realmente faça sentido. A ideia aqui é ajudar os negociadores a identificar em qual faixa o cooperado está e adaptar a conversa para esse perfil específico, aumentando as chances de sucesso.