

# Relatório Gelateria Numera

Washington Ying Ye Wu

## Segmentação do Cliente

1 - Jovens até 30 anos com renda até R\$ 60000,00 ou membros que são novos(desde 2017)

### Características:

- Mais sensíveis em relação aos valores, ou seja, maior parte das ofertas concluídas foram de valor mínimo baixo.
- Meio de Comunicação com mais visualizações é o email, porém, a taxa de conclusão e visualização é considerada baixa, por conta do volume comparado ao restante.
- Alta taxa de visualização em redes sociais e mobile.
- As ofertas com maiores visualizações são quando foram divulgadas por meio de Redes sociais.
- Segmento com menor receita, então gastam menos.

Sugestão de estratégia = Desconto e ofertas mais satisfatórias/agressivas como ofertas relâmpagos, que são mais acessíveis para esse segmento. Os meios de comunicação que devem ser utilizados Social e Mobile, que tem as maiores taxas de visualizações.

2 - Adultos de 31 até 50 ou membros que são intermediários(2016-2017)

### Características:

- A segunda maior capacidade de compra, as ofertas mais aproveitadas são com os valores de 7 e 10 pontos.
- Maior uso do programa de recompensas
- Visualizam mais por email, mas com pouca conversão; melhor resultado em mobile/social.
- Segmento com segunda maior receita.

Sugestão de estratégia = Melhores ofertas que recompensam mais no programa de

recompensas como combos familiares. Os meios de comunicação que devem ser utilizados

Social e Mobile, que tem as maiores taxas de visualizações.

### 3 -Clientes que são mais velhos(2013-2016)

Características:

- Clientes mais fiéis.
- Maior uso do programa de recompensas.
- Baixa taxa de conversão via email, apesar de muitos acessos.
- Segmento com maior receita.

Sugestão de estratégia = Criação de um programa de fidelidade especial que têm vantagens

exclusivas.Os meios de comunicação que devem ser utilizados Social e Mobile, que tem as

maiores taxas de visualizações.

Em geral, Social e Mobile são os canais com melhor performance que devem ser priorizados, e o

de emails deve ser repensado.

As três segmentações foram escolhidas ao analisar idade,renda anual, de quando foi registrado

como membro e as receitas geradas por cada segmento.

Testes foram realizados para ver quais variáveis tinham relações uma com as outras.