



PROGRAMA ULTRA RETÉM

Estratégia Oficial de Retenção e Recuperação de Clientes – Grupo Ultra

Objetivo

Reduzir cancelamentos, aumentar permanência dos clientes e elevar o ticket médio através de upgrades planejados, campanhas automáticas e ações preventivas de retenção.

Baseado nos processos comerciais oficiais da Ultra, que priorizam crescimento da base, redução da inadimplência e padronização do atendimento.

1. PORTFÓLIO ULTRA

Ultra Essencial

Cliente com necessidade básica de navegação.

Ultra Popular

Cliente sensível a preço e economia.

Ultra Família

Famílias com múltiplos dispositivos.

Ultra Gamer

Clientes com alto consumo e exigência de performance.

Ultra TV

Clientes interessados em entretenimento e valor agregado.

2. ESTRATÉGIA DE RETENÇÃO

Nível 1 – Recuperação Comercial

Quando o cliente solicitar cancelamento:

Objetivo:

Evitar perda imediata.

Oferta:

- Migração para Ultra Popular
- Desconto temporário por 3 meses
- Ajuste de vencimento
- Negociação financeira

Responsável:

Central de Retenção

Prazo:

Durante a ligação

Resultado Esperado:

Recuperar 30% dos cancelamentos.

Nível 2 – Downgrade Inteligente

Quando o motivo for financeiro:

Objetivo:

Manter o cliente ativo.

Ação:

Ultra Gamer → Ultra Família

Ultra Família → Ultra Popular

Ultra Popular → Ultra Essencial

Resultado Esperado:

Reduzir cancelamentos por preço em 40%.

Nível 3 – Upgrade Preventivo

Quando houver reclamações de lentidão:

Objetivo:

Transformar reclamação em venda.

Oferta:

Ultra Essencial → Ultra Popular

Ultra Popular → Ultra Família

Ultra Família → Ultra Gamer

Resultado Esperado:

Aumento de ticket médio.

3. SCRIPT OFICIAL DE RETENÇÃO

Cliente quer cancelar por preço

"Sr.(a) [Nome], antes de finalizar seu cancelamento, gostaria de entender melhor sua necessidade.

Hoje temos opções mais econômicas que permitem continuar conectado com a qualidade Ultra.

Posso apresentar uma alternativa que reduz seu investimento mensal sem perder seu acesso à internet?"

Cliente recebeu oferta da concorrência

"Entendo perfeitamente.

Além da velocidade, a Ultra oferece suporte local, atendimento próximo e estabilidade da rede.

Posso verificar uma condição especial para manter seu contrato ativo?"

Cliente com dificuldade financeira

"Nosso objetivo é encontrar uma solução para que o senhor continue conectado.

Posso migrar seu plano para uma opção mais econômica e evitar o cancelamento neste momento."

Cliente insatisfeito com velocidade

"Obrigado pelo feedback.

Antes de cancelar, podemos avaliar um plano superior que atenda melhor sua utilização.

Muitas vezes a solução não é cancelar, mas adequar o plano ao perfil de consumo."

4. REGRAS DE DOWNGRADE

Elegibilidade

Permitido quando:

- Cliente ativo há mais de 60 dias
 - Sem O.S. de instalação em aberto
 - Sem fidelidade vigente (ou mediante aceite contratual)
-

Fluxo

Ultra Gamer → Ultra Família

Ultra Família → Ultra Popular

Ultra Popular → Ultra Essencial

Limites

Máximo:

1 downgrade a cada 90 dias.

Objetivo:

Evitar migrações excessivas.

5. REGRAS DE UPGRADE

Elegibilidade

Cliente com:

- Consumo elevado
 - Reclamações de lentidão
 - Mais de 5 dispositivos conectados
 - Histórico de pagamento regular
-

Fluxo de Upgrade

Ultra Essencial → Ultra Popular

Ultra Popular → Ultra Família

Ultra Família → Ultra Gamer

Ultra Gamer → Ultra Gamer + Ultra TV

Incentivos

Oferta automática:

- Primeiros 30 dias sem custo adicional
- Instalação gratuita de equipamentos adicionais quando aplicável

Objetivo:

Aumentar ARPU (ticket médio).

6. CAMPANHAS AUTOMÁTICAS

Campanha 01 – Cliente Novo

Disparo:

7 dias após instalação.

Mensagem:

"Como está sua experiência com a Ultra? Estamos à disposição para garantir a melhor conexão para você."

Objetivo:

Reduzir churn inicial.

Campanha 02 – Upgrade Automático

Disparo:

60 dias de contrato.

Mensagem:

"Você pode ter mais velocidade por uma pequena diferença mensal. Consulte as condições especiais para upgrade."

Objetivo:

Aumentar ticket médio.

Campanha 03 – Risco de Cancelamento

Disparo:

- Mais de 2 chamados em 30 dias
- Reclamações recorrentes

Mensagem:

"Percebemos que você precisou do nosso suporte recentemente. Gostaríamos de entender sua experiência e ajudar."

Objetivo:

Atuar antes do cancelamento.

Campanha 04 – Cliente Inativo no WhatsApp

Disparo:

90 dias sem interação.

Mensagem:

"Temos novidades exclusivas para clientes Ultra. Responda esta mensagem e conheça seus benefícios."

Objetivo:

Reengajamento.

Campanha 05 – Ultra TV

Disparo:

Base sem serviço de TV.

Mensagem:

"Transforme sua experiência com entretenimento completo. Conheça agora o Ultra TV."

Objetivo:

Cross-sell.

7. INDICADORES DE CHURN

Churn Geral

Meta:

Menor que 2,5% ao mês.

Fórmula:

$\text{Clientes Cancelados} \div \text{Base Ativa} \times 100$

Churn por Plano

Monitorar:

- Ultra Essencial
- Ultra Popular

- Ultra Família
- Ultra Gamer
- Ultra TV

Objetivo:

Identificar planos com maior risco.

Taxa de Recuperação

Meta:

Acima de 35%.

Fórmula:

$\text{Cancelamentos Revertidos} \div \text{Solicitações de Cancelamento}$

Taxa de Downgrade

Meta:

Acima de 20%.

Objetivo:

Converter cancelamento em permanência.

Taxa de Upgrade

Meta:

5% da base por mês.

Objetivo:

Crescimento de receita.

8. PAINEL DE METAS ULTRA RETÉM

Meta

Reduzir churn para abaixo de 2,5% ao mês.

Responsável

Supervisor Comercial + Central de Retenção.

Prazo

90 dias.

Resultado Esperado

- Redução de 30% dos cancelamentos.
- Aumento de 10% no ticket médio.
- Recuperação de 35% dos pedidos de cancelamento.
- Crescimento da receita recorrente.
- Expansão sustentável da base de clientes.

 Regra principal do Programa Ultra Retém:

"Antes de perder um cliente, oferecer uma solução. Antes de reduzir receita, tentar upgrade. Antes de cancelar, tentar reter."