



MODELOS DE GESTÃO DE RETENÇÃO



RETENÇÃO
OU
PERMANÊNCIA

EXPERIÊNCIA

COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



DADOS



AUTOMAÇÃO



PERSONALIZAÇÃO

O CLIENTE MUDOU. E VOCÊ?

VARIÁVEIS PESSOAIS

Valores, estilo de vida, aspirações e fatores sociais, ambientais, culturais e emocionais.

PERMANÊNCIA COMEÇA QUANDO A MARCA SE CONECTA COM O PROPÓSITO DO ALUNO.

COMPORTAMENTO

Hábitos de consumo, canais preferidos, timing e formato de conteúdo.

PERMANÊNCIA REQUER ESTAR PRESENTE NO CANAL CERTO, COM A MENSAGEM CERTA, NO MOMENTO CERTO.

DECISÃO DE COMPRA

Emocional, dinâmica, contextual e de experiências e leva em conta momentos pessoal e profissional.

PERMANÊNCIA EXIGE SENSIBILIDADE E ADAPTAÇÃO CONTÍNUA ÀS MUDANÇAS DO ALUNO.

E

ENTENDER

escuta ativa, pesquisas e focus groups.

A

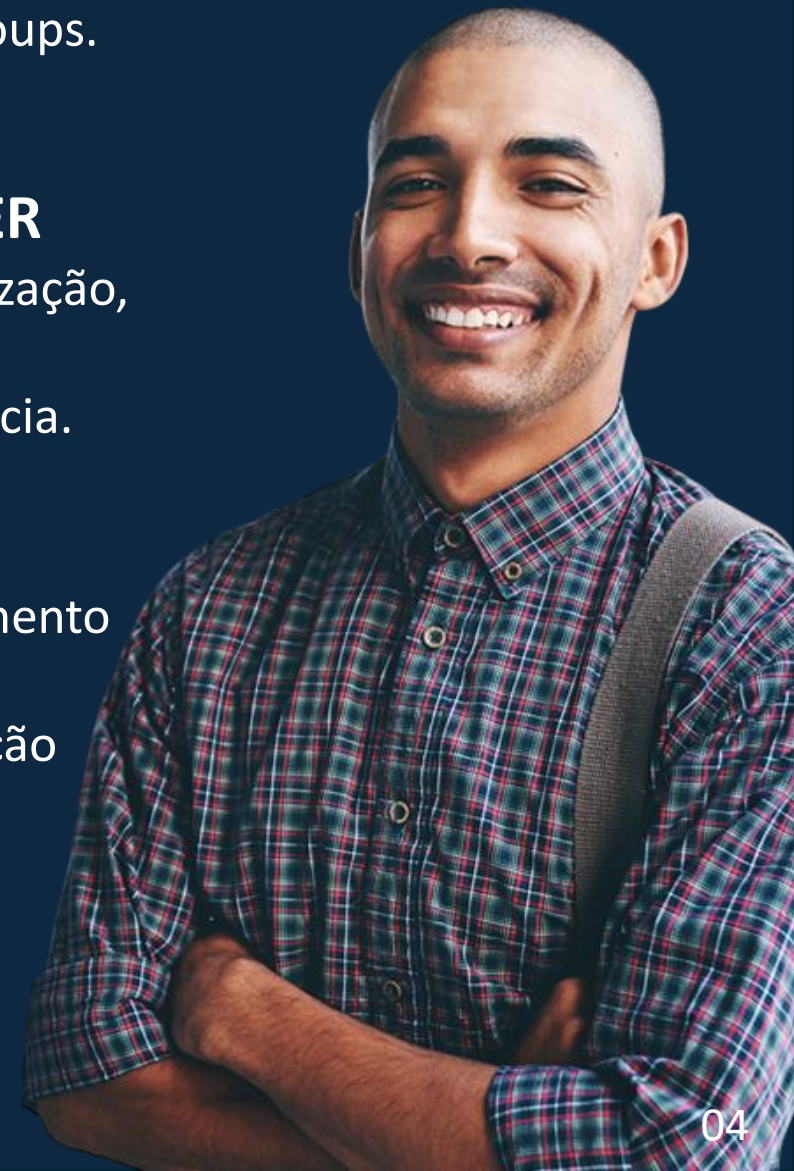
ATENDER

personalização, empatia, consistência.

R

RETER

encantamento contínuo, antecipação de dores.



A BUSCA POR EXPERIÊNCIA E PERMANÊNCIA



REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS COM AUTOMAÇÃO

- Processos inteligentes
- Menos recursos
- Mais agilidade



AUMENTO DE LTV POR MEIO DE RETENÇÃO INTELIGENTE

- Necessidades
- Comportamentos
- Expectativas



IA COMO ALIADA NA PERSONALIZAÇÃO E ESCALABILIDADE

- Personalização de ofertas
- Recomendações inteligentes
- Mapeamento de jornada do cliente
- Ajuste dinâmico de preços
- Campanha omnichannel personalizadas
- Segmentação de campanhas por comportamento
- Análise de sentimentos e feedbacks

TIPOS DE RETENÇÃO

PREDITIVA

- Antecipação de risco de saída;
- Utilização de modelos estatísticos e algoritmos;
- Ofertas personalizadas;
- Reforço de relacionamento;
- Foca em prevenção, reduzindo perdas antes que elas ocorram;
- Monitoramento contínuo de indicadores.



- Negociação
- Ofertas de retenção
- Escuta ativa
- Resolução de problemas
- Foco em recuperar o aluno
- Menor margem de controle

REATIVA

VARIÁVEIS-CHAVE PARA MONITORAMENTO DO NEGÓCIO



CREDITSCORE

Risco financeiro e perfil de pagamento



INADIMPLÊNCIA

Alerta de desengajamento



ADERÊNCIA AO SERVIÇO

Frequência de uso e participação



NOTAS E FALTAS

Engajamento acadêmico



MÉTODOS DE PAGAMENTO

Recorrência e fricção



CAMPANHAS DE DESCONTO

Impacto na decisão de permanência

COMUNICAÇÃO, ENGAJAMENTO E NUTRIÇÃO



ONBOARDING

- Mensagens claras desde o início da jornada;
- Guias, tutoriais e boas práticas;
- Reforço dos benefícios e diferenciais.



SUPORE 24/7

- Disponibilidade total para resolução de dúvidas e problemas.
- Canais integrados (chat, e-mail, telefone)
- Monitoramento proativo
- Tutores



COMUNICAÇÃO DE INCENTIVO

- Campanhas personalizadas;
- Recompensas, gamificação ou conteúdos exclusivos;



ALERTAS E TRANSPARÊNCIA

- Notificações inteligentes;
- Compartilhamento transparente de dados;
- Ações preditivas que permitem correções antes que o problema se torne crítico.

CULTURA ORGANIZACIONAL

COLABORAÇÃO ATIVA ENTRE ÁREAS

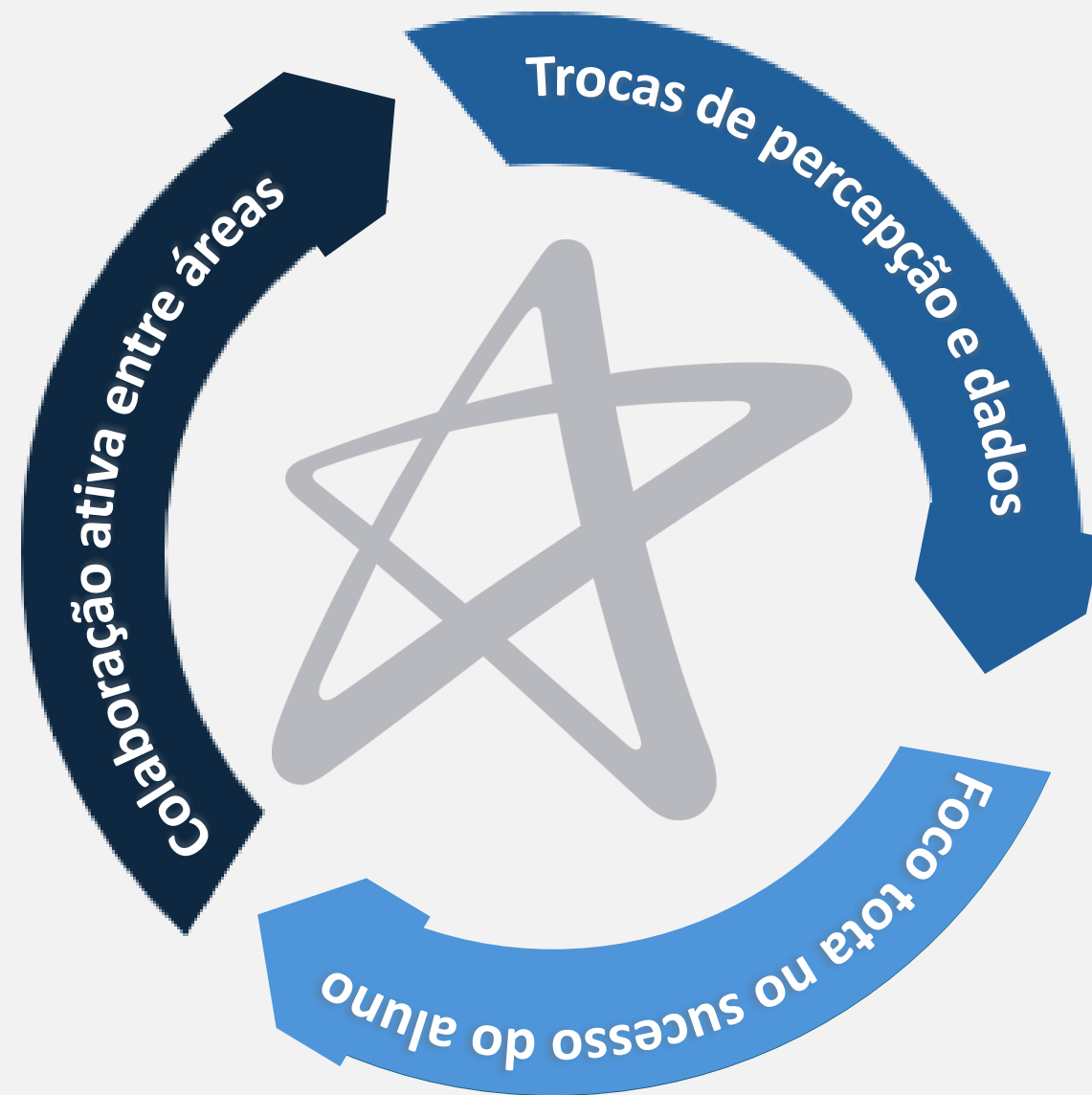
Engajamento coletivo para garantir consistência nas ações e decisões.

TROCA CONTÍNUA DE PERCEPÇÃO E DADOS

Compartilhamento de insights, aprendizados e indicadores em tempo real.

FOCO CENTRAL NO SUCESSO DO ALUNO

Todas as iniciativas orientadas para gerar valor, engajamento e permanência





**PERMANÊNCIA É
ESTRATÉGIA,
NÃO CONSEQUÊNCIA**

CONHECER é mais que medir
ENCANTAR é mais do que atender;
IA É MEIO, NÃO FIM, e seu
diferencial competitivo.

OBRIGADO!

Leo Queiroz

EM MÚLTIPLOS
HORIZONTES,
ESCOLHI

★ *ser estrela*

