

## ANÁLISIS DE CLIENTES ABANDONISTAS

Este análisis se centra en conocer las causas y motivos por los que migran los clientes, para así dotar a la empresa de la información necesaria para anticiparse a las posibles fugas. Retener es más rentable que captar nuevos clientes, por ello, mediante este análisis es posible detectar de forma temprana qué clientes se hallan en riesgo de fuga y permite a la compañía establecer sistemas de retención.

### PASOS:

- **Analizar los perfiles y momentos de riesgo:** qué clientes se van, qué canales son los más propensos, qué zonas geográficas son las más afectadas, etcétera.
- **Drivers de abandono:** comprender las causas y analizar los motivos por los cuáles abandonan.
- **Establecer perfiles de abandonistas y sistemas de alarma:** detectar a los clientes que se hallen en riesgo de fuga.
- **Segmentar a los clientes en función de su valor,** para detectar sobre cuáles es más rentable establecer sistemas de retención.