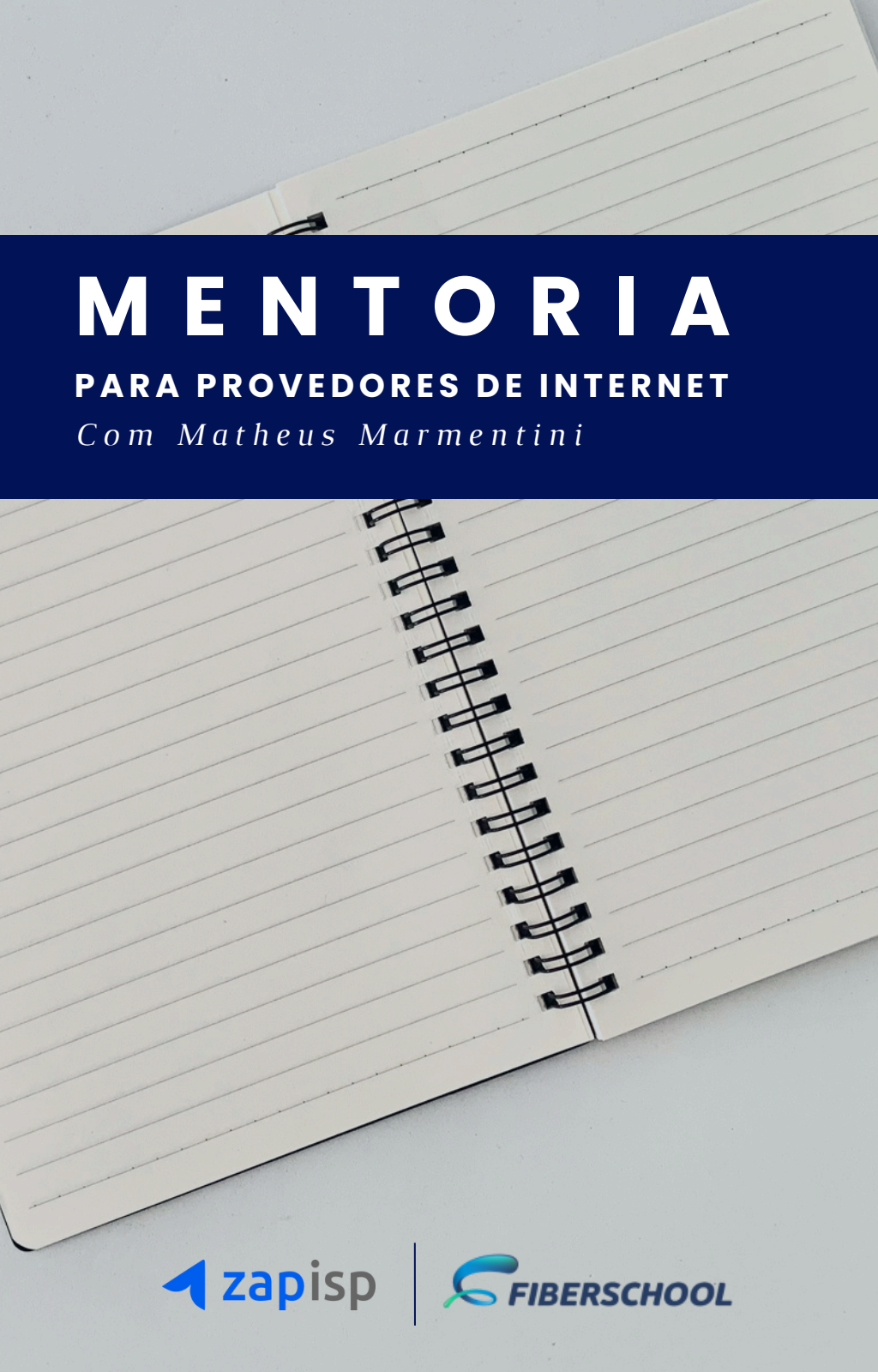


MENTORIA

PARA PROVEDORES DE INTERNET

Com Matheus Marmentini

zapisp | FIBERSCHOOL



Matheus Marmentini é um especialista em inovação e marketing voltado para o setor de Telecom, com mais de 19 anos de experiência no mercado de Provedores de Internet e Telecomunicações. Iniciou sua carreira em 2005, tendo trabalhado em empresas de destaque como a MHNET, onde liderou os primeiros projetos de fibra óptica em 2011, e na PARKS, pioneira como fabricante nacional de tecnologia GPON.

Nos últimos cinco anos, Matheus tem se dedicado à educação do mercado, com o objetivo de melhorar a qualidade da internet no Brasil por meio do ensino. Seu trabalho já impactou mais de 3 milhões de pessoas nas redes sociais e formou mais de 20 mil alunos em 13 países. Atualmente, é Professor e Estrategista na Academia de Talentos, uma faculdade corporativa que apoia mais de 220 provedores de internet credenciados.

Manter um provedor de internet competitivo vai muito além de instalar redes e captar clientes. O sucesso a longo prazo depende da qualidade do serviço, do relacionamento com o cliente e da capacidade de adaptação às mudanças do mercado.

Nesta mentoria, Matheus Marmentini compartilhou estratégias para reduzir cancelamentos, aumentar retenção e melhorar a experiência dos assinantes.

Principais Insights da Mentoria

- **Qualidade e experiência do cliente:** Provedores de internet de sucesso não se sustentam apenas pela infraestrutura, mas pela experiência do cliente. Desde 2018, a FiberSchool defende que o diferencial de um provedor está no atendimento e no encantamento do cliente.

- **Cancelamento vs. baixa captação:** Muitos provedores acreditam que o problema é um alto número de cancelamentos, mas muitas vezes a questão está na baixa entrada de novos clientes. É essencial diferenciar esses cenários e analisar os números corretamente.

- **Cálculo estratégico de vendas e cancelamentos:** Para determinar se o cancelamento está em um nível crítico, deve-se comparar a taxa de perda de clientes com a base total de assinantes. Cancelamentos abaixo de 1% são considerados excelentes, entre 1% e 3% são aceitáveis, e acima disso indicam problemas sérios.

- **A importância da recorrência:** Provedores são negócios de recorrência, onde a rentabilidade vem do tempo que o cliente permanece na base. A fidelização é essencial e precisa ser trabalhada continuamente.

- **Cultura do encantamento:** Cada interação com o cliente deve ser uma oportunidade para encantá-lo. O atendimento bem feito gera retenção e fidelização.

- **O papel da inovação:** O mercado muda constantemente, e os provedores devem lançar novos produtos e serviços anualmente para atender às necessidades emergentes dos clientes.

- **Wi-Fi como diferencial:** Muitos clientes cancelam o serviço não por falhas na fibra, mas por problemas de cobertura Wi-Fi dentro de casa. Provedores devem oferecer suporte e soluções para garantir uma experiência de qualidade e identificar se os problemas relatados pelos clientes são genuínos ou por má distribuição do Wi-Fi na residência.

- **Gestão da inadimplência:** A maioria dos cancelamentos nasce na inadimplência. Criar uma cultura de pagamento, com comunicações eficazes antes do vencimento, reduz drasticamente os atrasos e evita perdas desnecessárias.

- **Setor de retenção de clientes:** Assim como há um líder para vendas, deve haver um líder para retenção, responsável por entender e atuar nas causas dos cancelamentos.

- **Vendas estratégicas:** Provedores que focam apenas no preço atraem clientes endividados e de má-fé, aumentando os cancelamentos. O ideal é vender qualidade e benefícios, não apenas custo.

- **Instalação e atendimento personalizado:** Técnicos devem diagnosticar problemas na casa do cliente e propor soluções, garantindo que a experiência com a internet seja satisfatória desde o início.

Conclusão

O sucesso de um provedor de internet está diretamente ligado à qualidade do serviço, ao relacionamento com os clientes e à gestão eficiente de cancelamentos e inadimplência. Aplicar esses insights pode ser o diferencial para garantir um crescimento consistente e lucrativo.

Clique aqui e reveja a mentoria na íntegra.



AGORA É COM VOCÊ!

Ao longo da mentoria, Matheus citou diversas dicas que você pode aplicar para reduzir cancelamentos, inadimplência e melhorar os resultados no seu provedor.

Reunimos estas dicas em um checklist para te ajudar na realização das ações.

Checklist de ações para aplicação imediata

- [ ] Calcular a taxa de cancelamento real e identificar se o problema é perda de clientes ou baixa captação.
- [ ] Implementar uma cultura de encantamento no atendimento.
- [ ] Criar planos e produtos novos para manter a competitividade.
- [ ] Definir um responsável pela retenção de clientes e monitorar os cancelamentos.
- [ ] Implementar a régua de cobrança estruturada, com comunicação multicanal antes e após o vencimento.
- [ ] Revisar e ajustar o processo de instalação, garantindo que a cobertura do sinal de Wi-Fi atenda às necessidades do cliente.

- [ ] Revisar a abordagem de vendas para focar na qualidade do serviço e não apenas no preço.
- [ ] Utilizar **métricas como NPS** para identificar insatisfações antes que virem cancelamentos.
- [ ] Definir estratégias específicas para os diferentes perfis de clientes (adimplentes, enrolados, endividados e de má-fé).
- [ ] Capacitar a equipe técnica para diagnosticar e solucionar problemas de conectividade Wi-Fi já na instalação. Dica: usar aplicativos para análise de sinal.

Seguindo essas ações em seu provedor, é possível reduzir cancelamentos, aumentar a retenção e garantir um crescimento sustentável no mercado.

Aplique o que fizer sentido para o seu provedor no momento, mensure os resultados e, no nosso próximo encontro com Matheus Marmentini, compartilhe as mudanças geradas na sua empresa.

Vamos juntos contribuir para o crescimento saudável do mercado de provedores!

Até o nosso próximo encontro!