

CHURN

O que é e como calcular

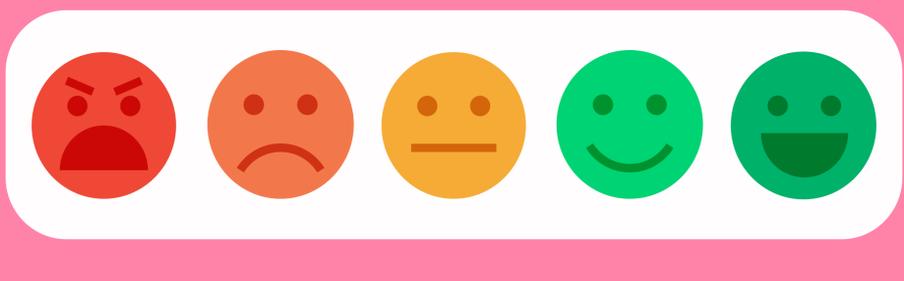


Churn é uma métrica que tem a finalidade de indicar a taxa de cancelamento de clientes em determinado período. Em outras palavras, significa compreender quantos clientes uma empresa perdeu por mês, trimestre ou ano, por exemplo. Nessa perspectiva, é possível interpretar que quanto menor o **churn**, melhor para a empresa.

Em negócios SaaS, que são aqueles nos quais o cliente paga um valor mensal por determinado serviço, o churn é considerado um problema sério. Isso porque, quando um cliente que paga uma mensalidade resolve cancelar o serviço, o faturamento de toda a empresa é comprometido num período de longo prazo.



Bater recorde de venda todos os meses é muito bom, mas de nada adianta se uma empresa não consegue fazer com que seus clientes permaneçam, se fidelizem e, talvez, deixem algumas opiniões positivas sobre seu produto ou serviço. Nos dias atuais, esse tipo de público é bem mais rentável para os negócios do que qualquer outro.



Quando comparamos o **churn** com o número de clientes ativos na empresa, temos o **churn rate**, também chamado de taxa de cancelamento. Quando juntamos duas métricas (número de clientes ativos no período X número de clientes perdidos), cria-se um indicador de desempenho que pode ser utilizado para fazer gestão. Para obter o resultado dessa métrica, temos a seguinte fórmula:

$$\text{Churn rate} = \frac{\text{clientes que cancelaram o serviço durante o mês}}{\text{clientes no início do mês}} \times 100$$

Para compreender melhor como essa métrica é aplicada, imagine que você seja dono de uma empresa que tinha 100 clientes no início do mês. Depois de 30 dias, você percebe que passou a ter 50 clientes. Utilizando a fórmula apresentada, a conta ficaria assim:

$$\begin{aligned} \text{Churn rate} &= \frac{50 \text{ (clientes que cancelaram)}}{100 \text{ (clientes do início do mês)}} \times 100 \\ &= \frac{50}{100} \times 100 \\ &= 0,5 \times 100 \end{aligned}$$

Acompanhar o **churn** é de extrema importância para a vida saudável de uma empresa. Quanto mais você souber a respeito e mais estiver preparado para lidar com esses dados, mais fácil será minimizar os impactos negativos que poderão surgir futuramente.



Gostou do conteúdo e quer ter acesso a novas informações? Então, consulte o Sebrae mais próximo ou entre em contato pelo 0800 570 0800.