

Curso Excel COMPLETO – do básico ao avançado

<http://educandoweb.com.br>

Prof. Dr. Nelio Alves, Prof. Me. Bruno Arantes

Capítulo: Projeto Perfil do Cliente

Visão geral do projeto

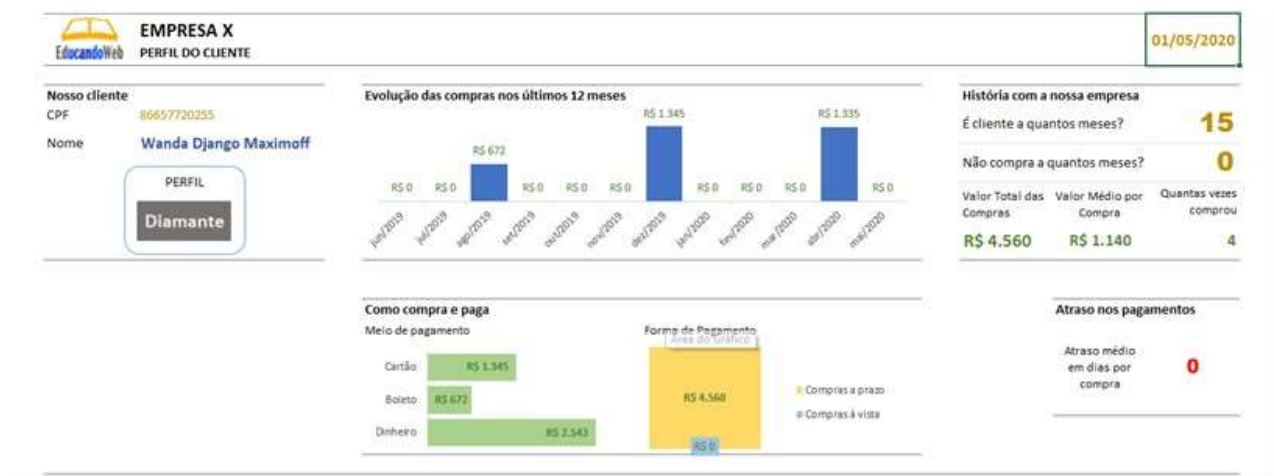
Este projeto consiste em um painel tipo *Dashboard* que apresenta um resumo do perfil do cliente, considerando seu relacionamento com a empresa (volume e valor de compras, tempo de relacionamento, meios de pagamento e atrasos no pagamento). A partir desse relacionamento, o painel calcula um score do cliente, classificando-o de modo a permitir ao gestor avaliar o potencial do cliente para novos negócios.

** Os conceitos para construção do perfil do cliente serão explicados durante o projeto*

O projeto conterá:

- PAINEL:
 - *Dashboard* com as informações consolidadas em formato gráfico.
 - Pesquisa por CPF e data.
- MODELAGEM:
 - Evolução das compras nos últimos 12 meses
 - Compras: volume, valor, meios e formas de pagamento.
 - Tempo de relacionamento com a empresa
 - Cálculo do score e classificação do cliente
- TABELAS:
 - Vendas
 - Clientes

Tela principal do projeto (O painel):



Criação e configuração da tabela de vendas

Checklist:

- Criar a tabela TabVendas
- Copiar os dados do arquivo base-dados-1.xlsx
- Criar as colunas de cálculo.

Criação dos campos calculados da tabela de vendas

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-01.xlsx

Checklist:

- Os campos calculados podem ser inseridos em qualquer momento no projeto.

Fórmula para a coluna “Dias de Atraso”:

=SE([Data do Vencimento]>Análise!\$C\$4;0;SE([Data do Pagamento]=0;Análise!\$C\$4-[Data do Vencimento];[Data do Pagamento]-[Data do Vencimento]))

Criação e configuração da tabela de clientes

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-02.xlsx

Checklist:

- Criar a tabela TabClientes
- Copiar os dados do arquivo base-dados-2.xlsx

Modelagem, evolução das compras nos últimos 12 meses

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-03.xlsx

Checklist:

- Extrair o mês e o ano da data base usando as funções MÊS() e ANO().

Fórmula para encontrar o valor da compra para o ano e mês específico:

=SOMASES(TabVendas[Valor da Venda];TabVendas[Ano da Venda];D10;TabVendas[Mês da Venda];C10;TabVendas[CPF];\$C\$6)

Modelagem, compra média e compras pagas com atraso

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-04.xlsx

Checklist:

- Para obter o número de compras com atraso usar a função CONT.SES().

Modelagem, perfil das compras

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-05.xlsx

Checklist:

- Para obter o perfil das compras conforme o meio de pagamento usar a função SOMASES().

Modelagem, data das compras e do relacionamento

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-06.xlsx

Checklist:

- A função ÍNDICE() retorna o valor de uma célula a partir de uma referência de linha e coluna.
- A função LIN() retorna o número da linha na planilha de uma referência.
- A função INT() retorna a parte inteira de um número que possua decimal.
- Pressionar as teclas CTRL+SHIFT+ENTER para inserir uma fórmula como matriz.

Fórmulas:

Obter a data da primeira compra do cliente:

`ÍNDICE(TabVendas[Data da Venda];MENOR(SE(TabVendas[CPF]=C6;LIN(TabVendas[CPF])-3);1);1)`

Obter a data da última compra do cliente:

`ÍNDICE(TabVendas[Data da Venda];MAIOR(SE(TabVendas[CPF]=C6;LIN(TabVendas[CPF])-3);1);1)`

Obter o valor da primeira compra do cliente:

`ÍNDICE(TabVendas[Valor da Venda];MENOR(SE(TabVendas[CPF]=C6;LIN(TabVendas[CPF])-3);1);1)`

Obter o valor da última compra do cliente:

`ÍNDICE(TabVendas[Valor da Venda];MAIOR(SE(TabVendas[CPF]=C6;LIN(TabVendas[CPF])-3);1);1)`

Nivelamento: Definição e cálculo do score de cliente



- É uma ferramenta que analisa uma série de informações do cliente.
- Indica, por meio de uma pontuação, o grau de risco ou de rentabilidade do cliente.
- A pontuação é atribuída para alguns comportamentos do cliente por meio de faixas.
- A empresa pode criar seu próprio score ou usar de empresas especializadas.

O **Serasa Score**, por exemplo, pontua os hábitos de pagamento e relacionamento do cidadão com o mercado de crédito, servindo como avaliação do grau de risco de crédito desse cidadão.

Por exemplo, uma empresa pode criar um score próprio para estabelecer um **programa de fidelidade** com seus clientes. Assim, conforme a pontuação que o cliente obtém nesse score pode ser beneficiado por descontos nas compras ou outras promoções.

Modelagem, cálculo do score do cliente

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-07.xlsx

Checklist:

- Usar a função PROCV() para obter a pontuação do cliente em um fator.
- Usar a opção VERDADEIRO no argumento procurar_intervalo na função PROCV() para realizar busca aproximada.

Dados para copiar do score de tempo:

0	1	20
2	3	40
4	5	60
6	7	80
8		100

Dados para copiar do score valor das compras:

0	1.000	20
1.001	2.000	40
2.001	3.000	60
3.001	4.000	80
4.001		100

Dados para copiar do score compra média:

0	500	20
501	1.000	40
1.001	1.500	60
1.501	2.000	80
2.001		100

Dados para copiar do score recência:

0	1	100
2	3	80
4	5	60
6	7	40
7		20

Dados para copiar do score atraso médio:

0	0	100
1	10	80
11	15	60
16	20	40
21		20

Dados para copiar do perfil do cliente:

0	54	Bronze
55	64	Prata
65	89	Ouro
90	100	Diamante

Painel, definição do layout geral e inserção de figura

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-08.xlsx

Figura usada no layout:



Checklist:

- Deve conter informações úteis ao usuário.
- Dashboard (ou painel de controle) deve ficar em uma única página sem rolagem.
- Deve ser de fácil leitura e entendimento

Painel, definição do layout “Nosso cliente”

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-09.xlsx

Checklist:

- Criar o nome CPF para se referir ao campo TabVendas[CPF].
- Fórmula para buscar o nome a partir do CPF: SE(C5="";"";PROCV(C5;TabClientes;2;FALSO))

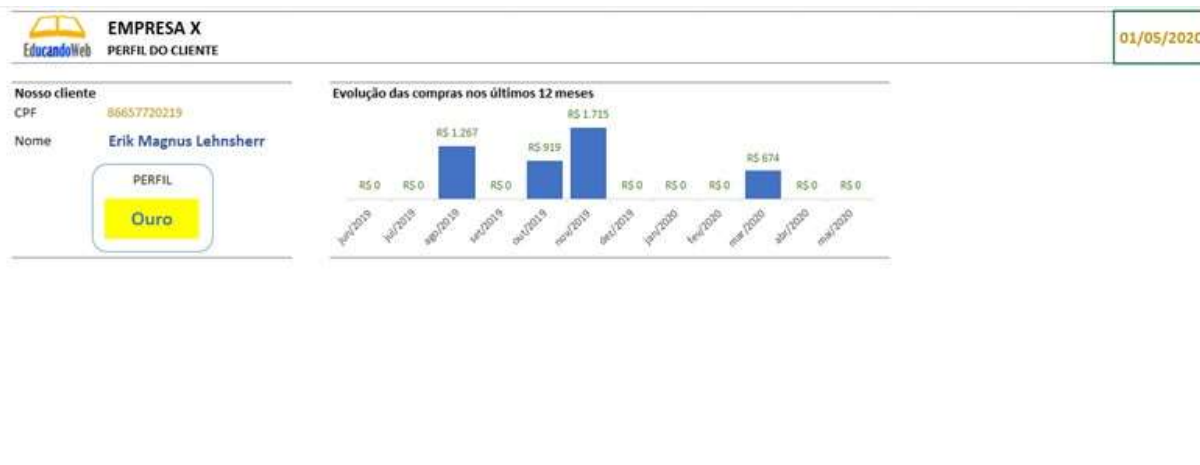
EMPRESA X		01/05/2020
PERFIL DO CLIENTE		
Nosso cliente		
CPF	86657720219	
Nome	Erik Magnus Lehnsherr	
PERFIL		
Ouro		

Painel, definição do layout “Evolução das compras”

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-10.xlsx

Checklist:

- Usar gráfico de colunas
- Orientações adicionais na vídeo aula.

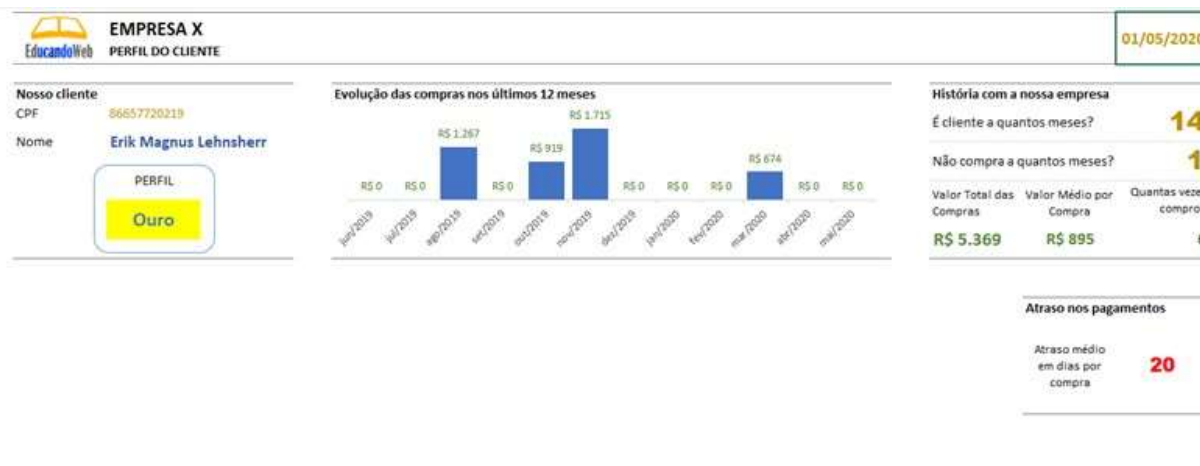


Painel, definição do layout “História com a nossa empresa”

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-11.xlsx

Checklist:

- Use a função SE() para evitar erros quando não há CPF ou data informados.
- Exemplo de fórmula: SE(C5="";"";Análise!M10)

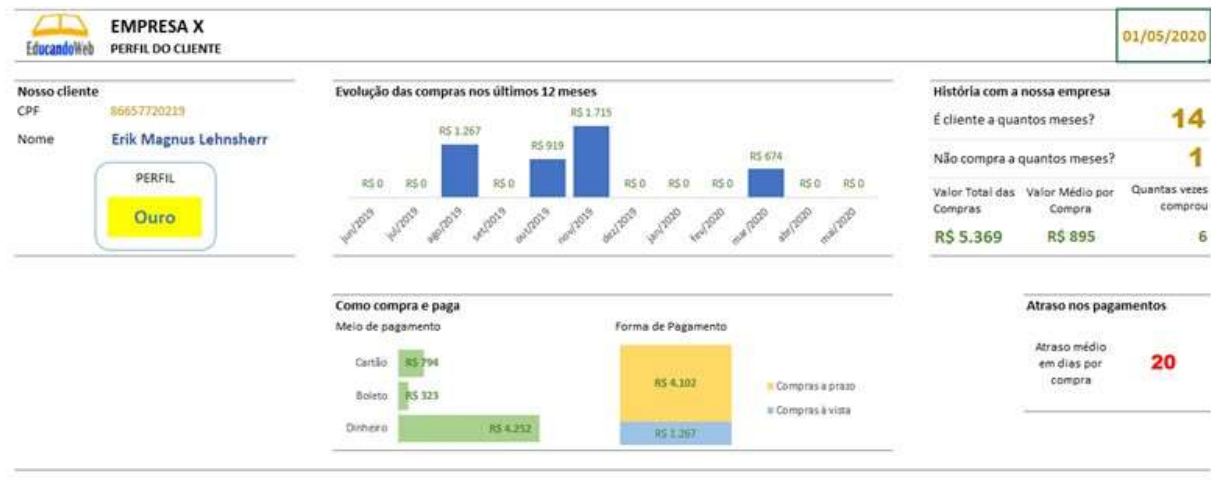


Painel, definição do layout “Como compra e paga”

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-12.xlsx

Checklist:

- Usar gráfico de barras no meio de pagamento.
- Usar gráfico de colunas para forma de pagamento.
- Orientações adicionais na vídeo aula.



Painel, proteção e configuração para impressão

Aula anterior terminada: projeto-perfil-do-cliente-13.xlsx

Checklist:

- Ocultar e exibir uma planilha: clique com o botão direito do mouse em qualquer aba de planilha.
- Ao proteger uma planilha com senha, cuidado para não esquecer a senha, caso contrário a planilha não poderá ser desbloqueada.