



Estrutura de um Recovery Plan

🎯 Objetivo do Plano

Reverter o risco identificado, recuperar o engajamento do cliente e garantir que os objetivos estratégicos sejam alcançados.

🔍 Diagnóstico (resumido)

- Problema identificado: [ex.: baixa adoção, dificuldade técnica, falta de treinamento]
- Impacto percebido: [ex.: redução no uso do sistema, frustração da equipe, risco de cancelamento]

🛠️ Plano de Ações (2–4 semanas)

Data prevista	Ação	Responsável (Cliente)	Responsável (CSM/Time)	Meta/Resultado esperado
05/09	Treinamento adicional com equipe operacional	[Nome do gestor]	[CSM]	80% da equipe treinada
10/09	Workshop de boas práticas (1h)	[Time do cliente]	[CSM]	Uso das 3 funcionalidades principais no dia a dia
15/09	Ajuste de configuração no sistema	–	[Suporte técnico]	Funcionalidade X corrigida
20/09	Check-in de acompanhamento	[Gestor cliente]	[CSM]	Uso do produto 20% maior vs. início do plano

Métricas de Sucesso

- Aumento do uso em XX%.
- Redução de tickets críticos.
- Feedback positivo do champion ou gestor.
- Health Score migrando de **Amarelo** → **Verde**.

Próximos Passos

- Revisão final em [data].
- Nova call de alinhamento para confirmar estabilização.
- Avaliação de oportunidades futuras (expansão, otimização de processos).

Modelo de Recovery Plan (pronto para preencher e enviar ao cliente)


Cliente: [Nome da Empresa]


CSM Responsável: [Seu Nome]

Data de Início do Plano: [dd/mm/aaaa]

Prazo estimado: [2–4 semanas]

1. Diagnóstico

 Problema identificado: _____

 Impacto percebido: _____

2. Plano de Ações


Data	Ação	Responsável Cliente	Responsável CSM	Meta/Resultado Esperado
------	------	------------------------	--------------------	----------------------------

3. Métricas de Sucesso

- Meta 1: _____
- Meta 2: _____
- Meta 3: _____

4. Próximos Passos

 Reunião de revisão: [data prevista]

 Observações: _____