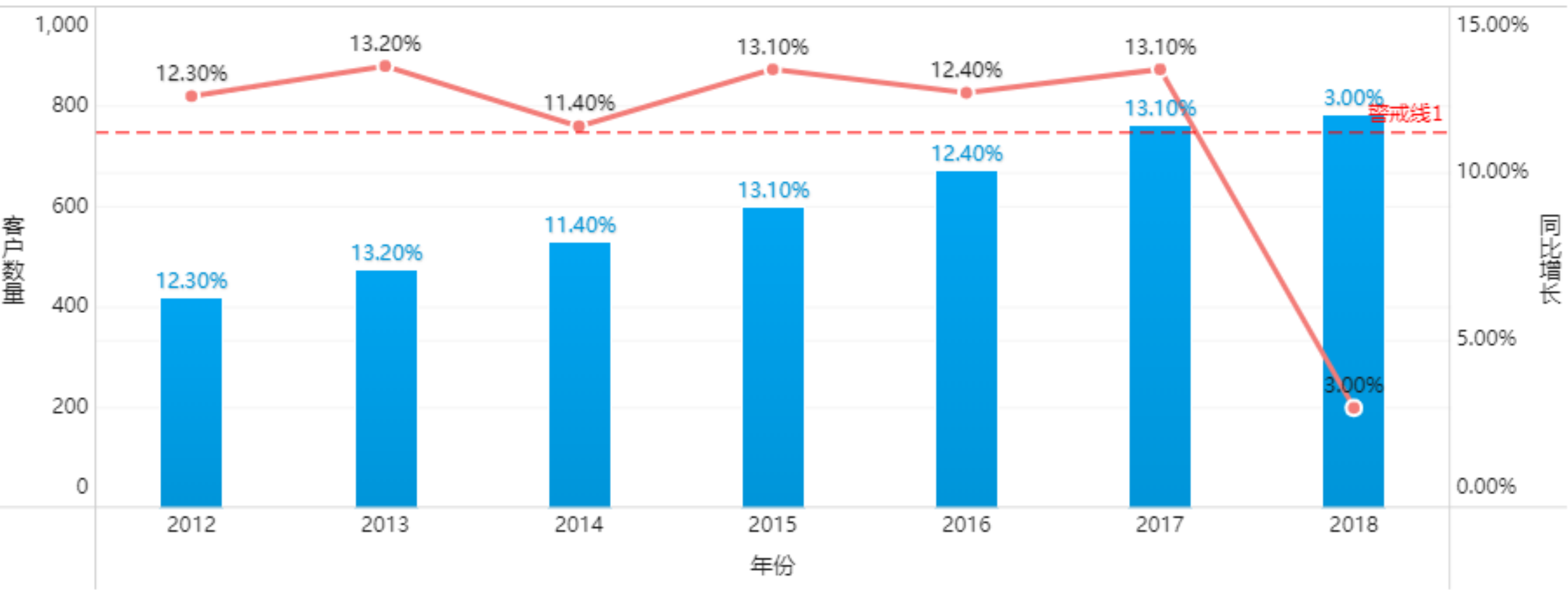
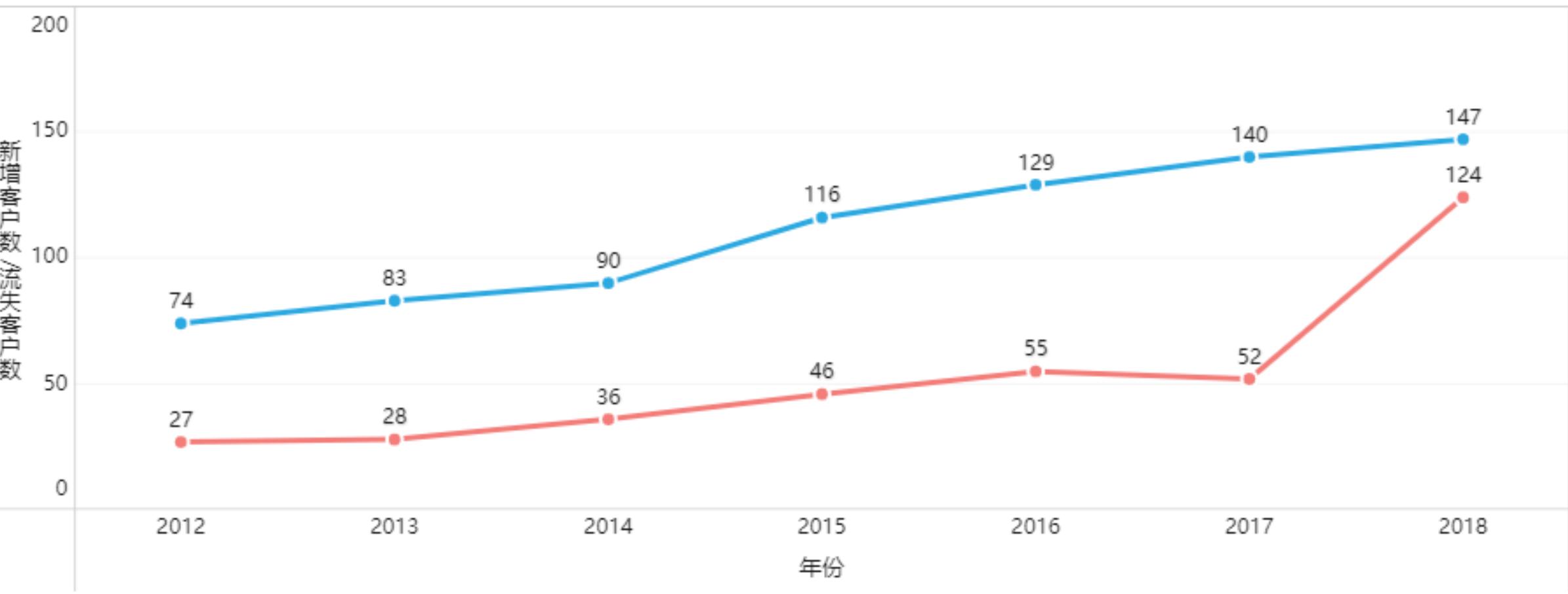


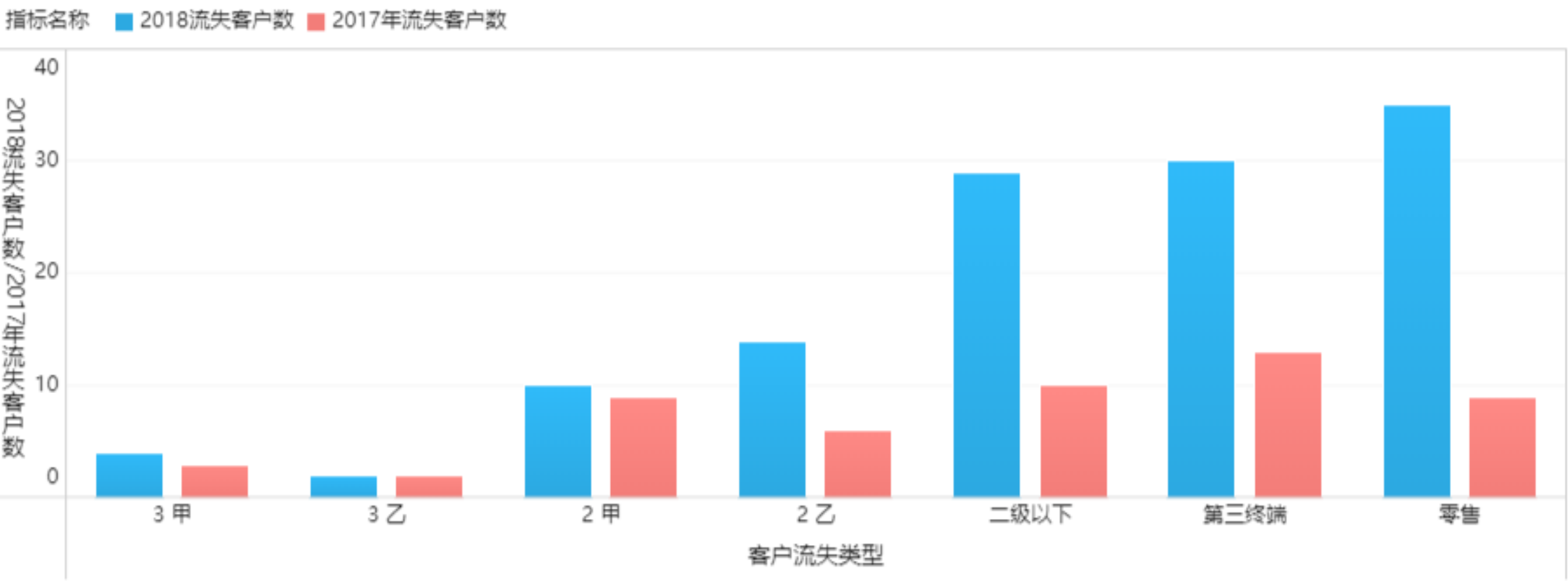
客户数量年度变化趋势



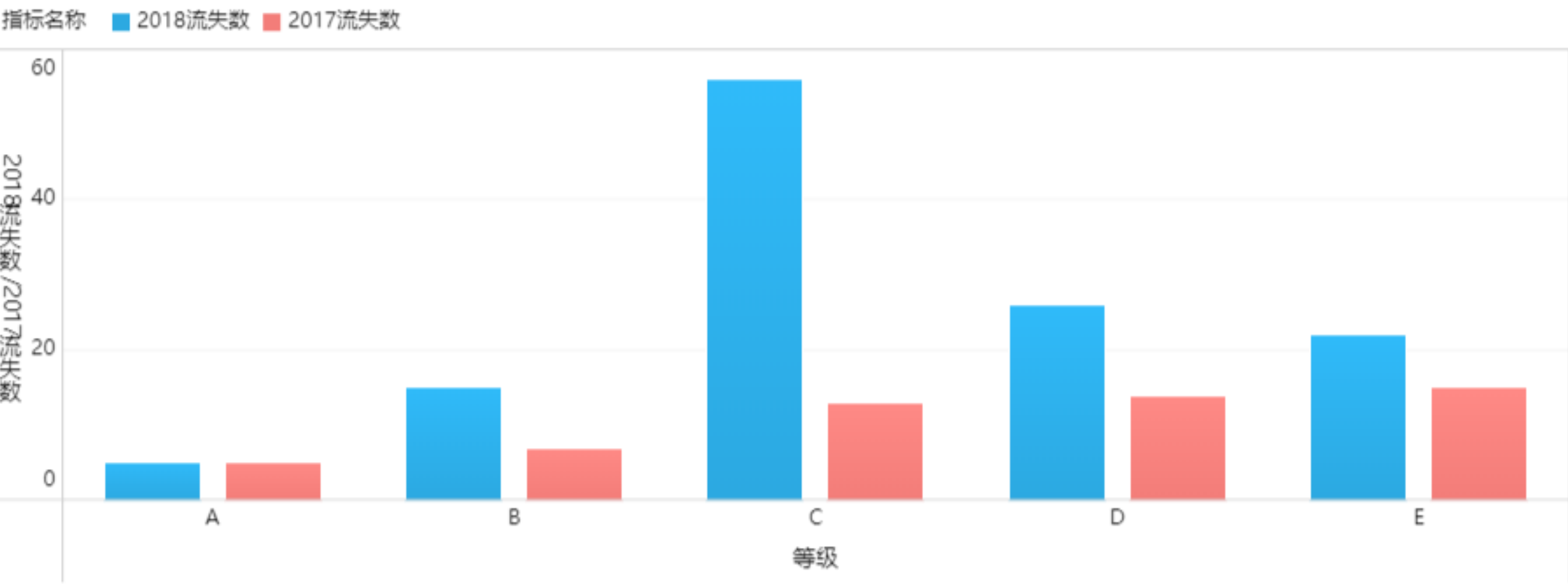
新增流失客户数年度变化趋势



2018年流失客户类型分布

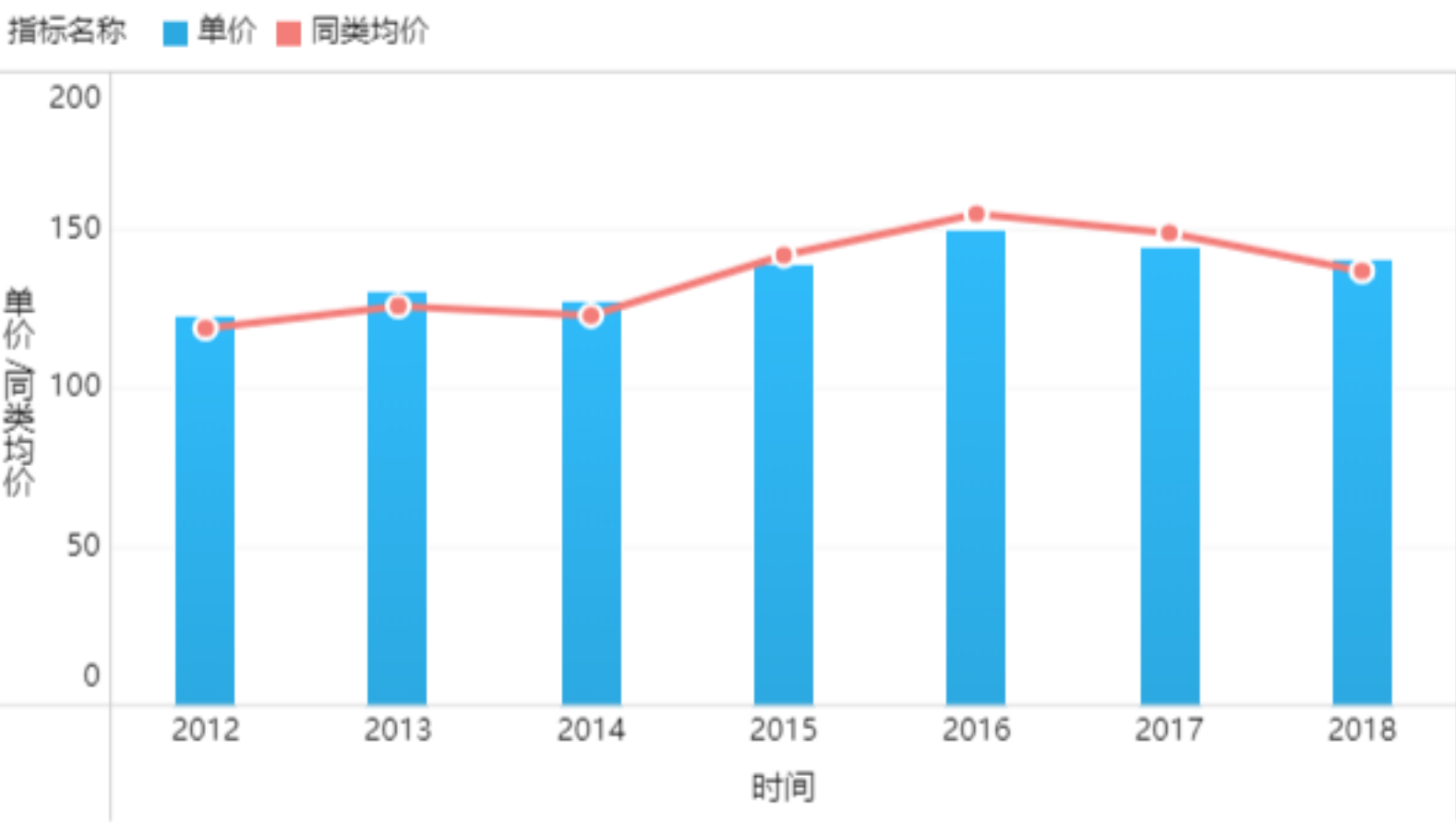


2018年流失客户层级分布

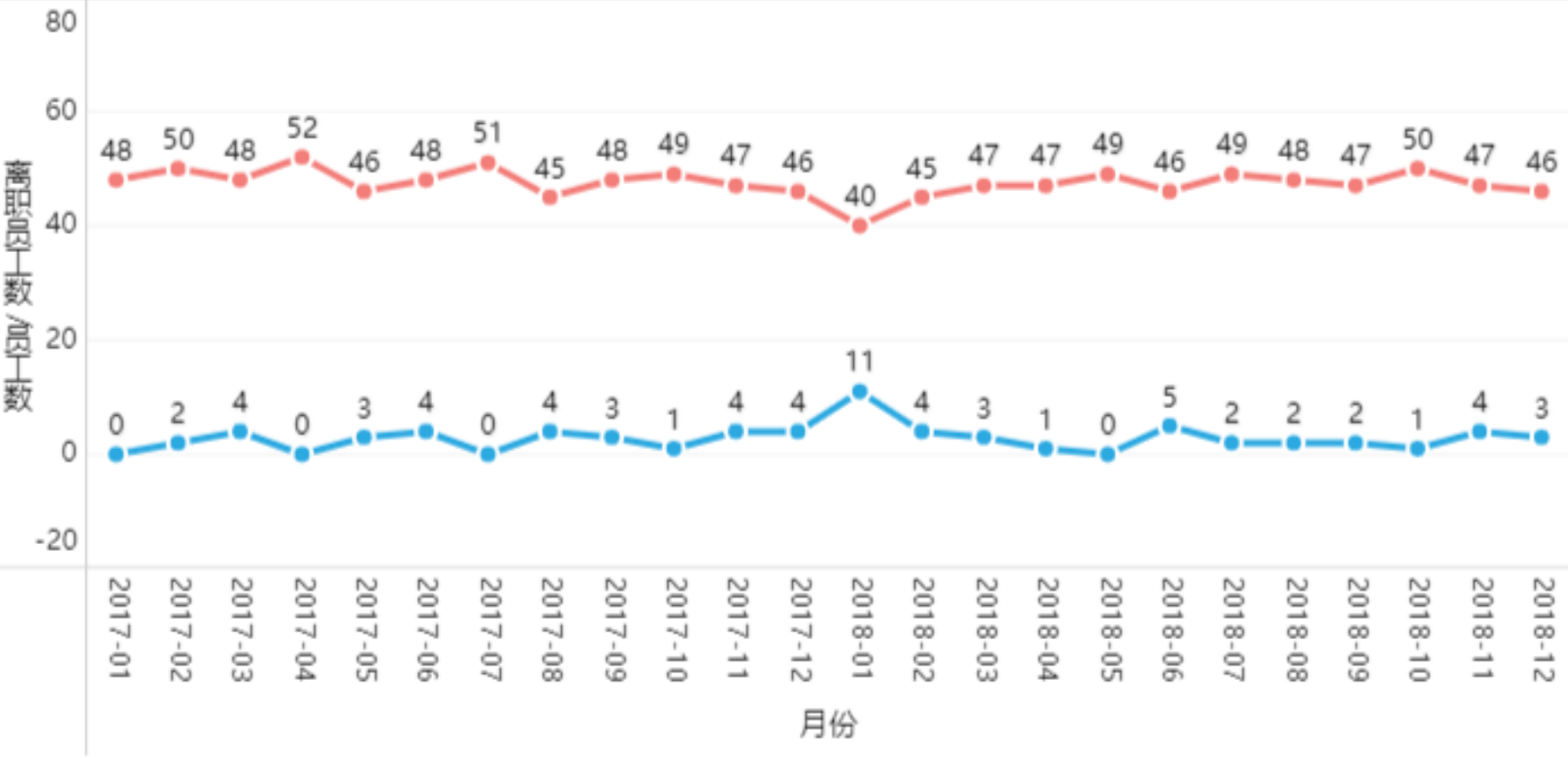


- 1、2018年客户数量同比增长仅3%，远低于历史平均水平，主要是因为2018年的流失客户数过多，需要重点关注18年的客户流失情况。
 - 2、从客户类型看，18年客户流失的类型多分布在二级以下医院、零售、第三终端，这三类的流失客户数量出现了大幅增加。
 - 3、从客户层级来看，流失客户数C类客户最多，且同比增长最大，BCD类相比17年流失客户也出现了较大差距。
- 公司需要关注降低二级以下、第三终端、零售这三类客户的流失，需要先重点解决C类客户的流失，在此基础上再去减少DE类客户的流失。

产品价格变化趋势



销售人员流失情况



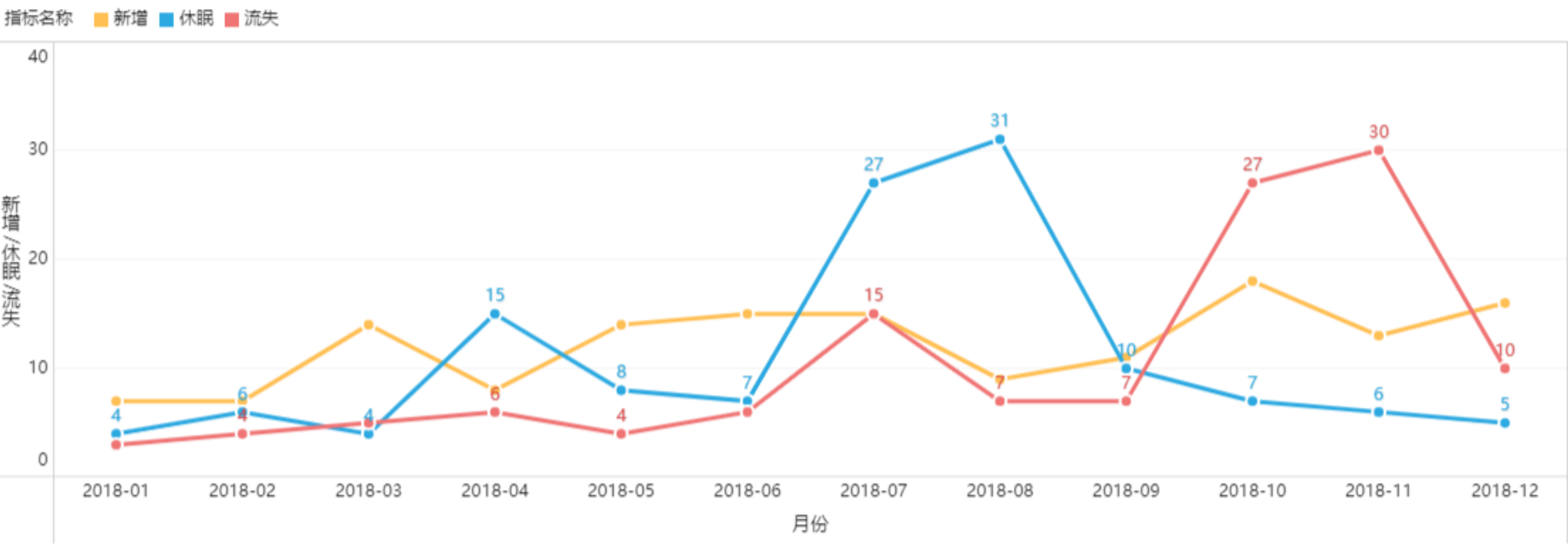
1月离职员工的客户占2018年流失客户比



结论：

- 1、在1月的销售员流失严重，出现了大批的离职，员工数也是两年最低水平。
- 2、在18年流失客户中，有70%的都是1月离职员工原有负责的客户，这是造成流失客户增长的主要原因。

客户数月变化趋势

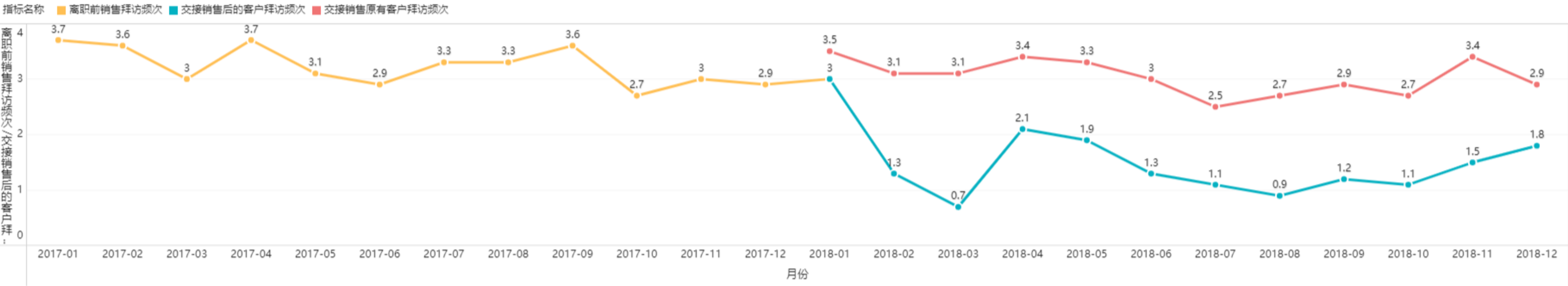


交接人明细表

离职员工姓名	离职前客户数量	交接人姓名	交接人工龄	交接人职级
任辉	29	刘振华	5	3
孙文量	24	乔刚	4	2
魏强	27	孙虎	2	2
魏守成	24	王甜甜	2	2
周纬	19	王彦凯	3	2
胡中元	12	魏彦军	4	2
陈谋森	9	杨林栋	1	2
樊庆奇	12	张高洁	0	1
郭庆	5	张琦	0	1
贾传德	7	赵汉鼎	0	1
李波	9	周艳辉	0	1

共 11 条数据

客户月均拜访频次对比图



结论3：

- 1、销售离职直接带走一小部分的客户，但更多的是在销售离职后3个月后仍有订单，然后才逐渐流失的。
 - 2、销售离职时进行了交接，大部分客户都交接到了老员工手上，但是老客户对于交接客户关系维护不够重视，交接后的销售对于交接过来的客户拜访频次下降，尤其是第一个月和第二个月很低，导致了客户的流失。
 - 3、经线下调查，北京市销售部门出现大的人员变动，主要是因为营销经理A离职，带走一批老部下；而销售经理B提拔后存在管理缺陷：B侧重于新客户的开发，忽视了这一批交接客户的维护，造成了流失现象非常严重。
- 因此应该加强离职员工交接后的客户的维护工作，提升客户的拜访频次，让客户重新与新的销售建立信任，从而降低客户流失。