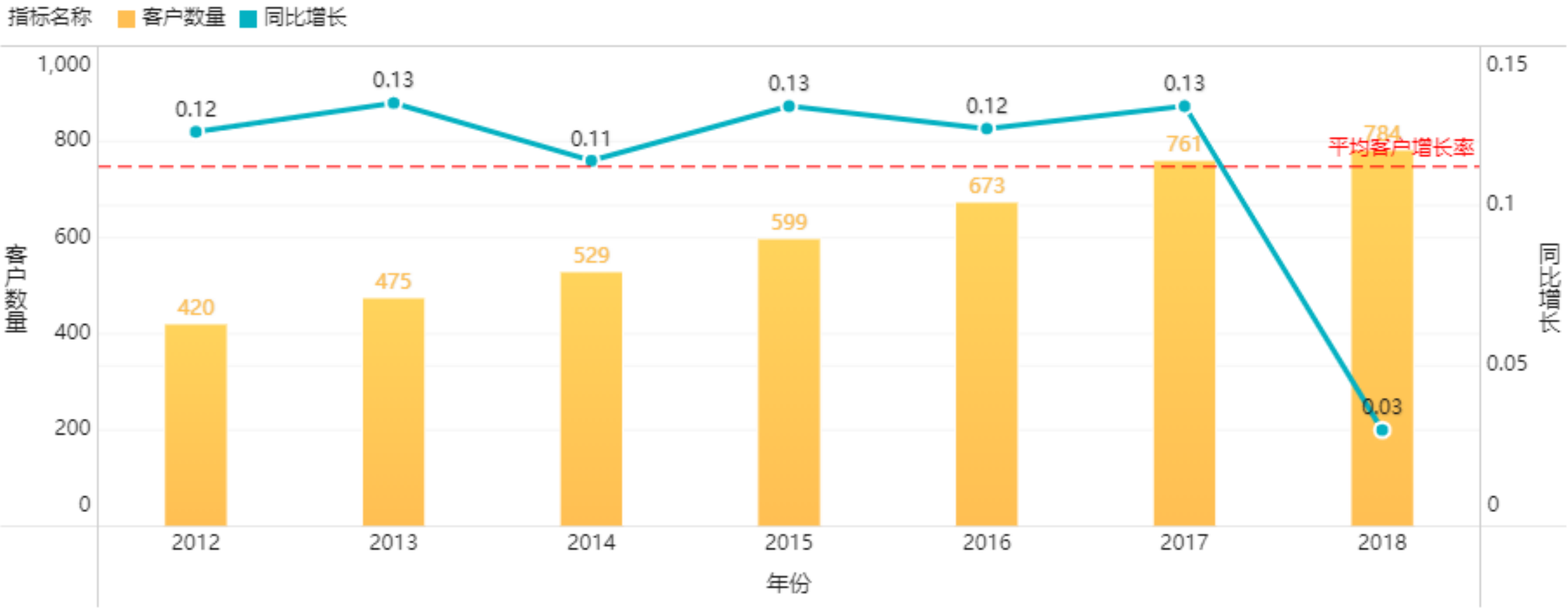
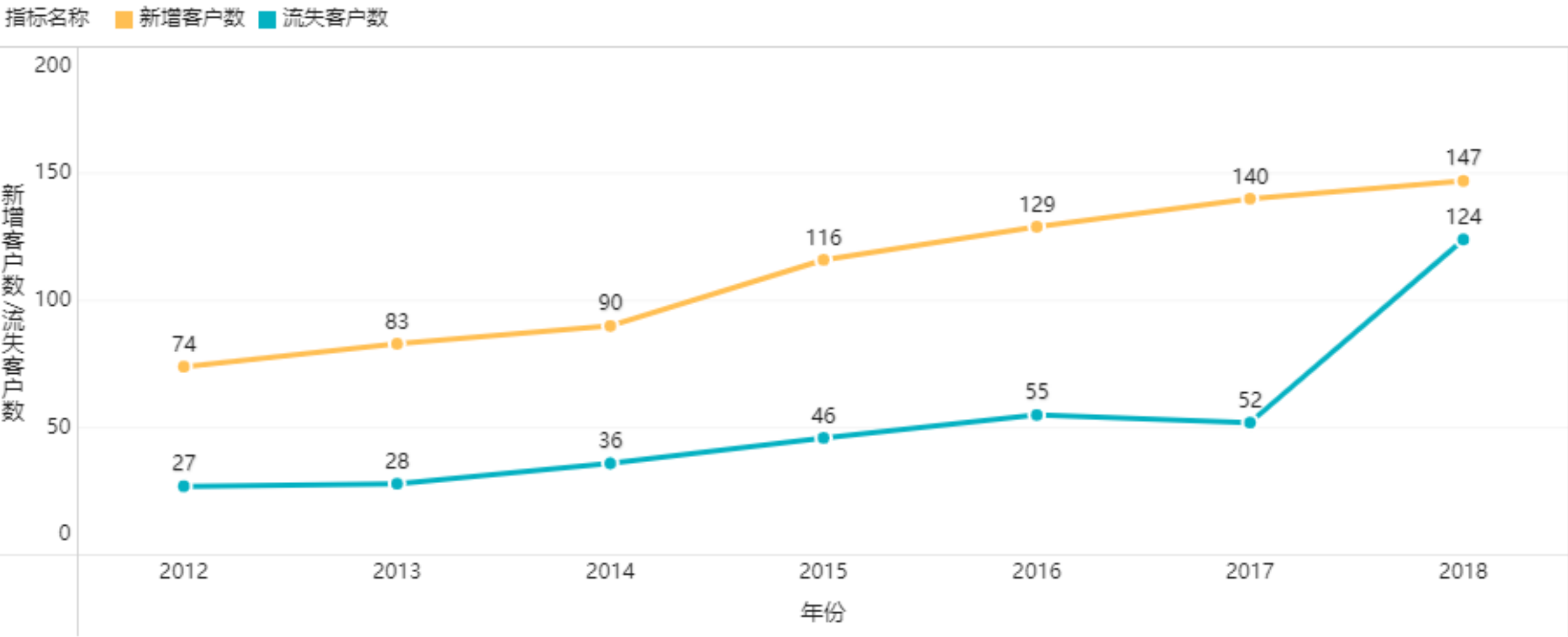


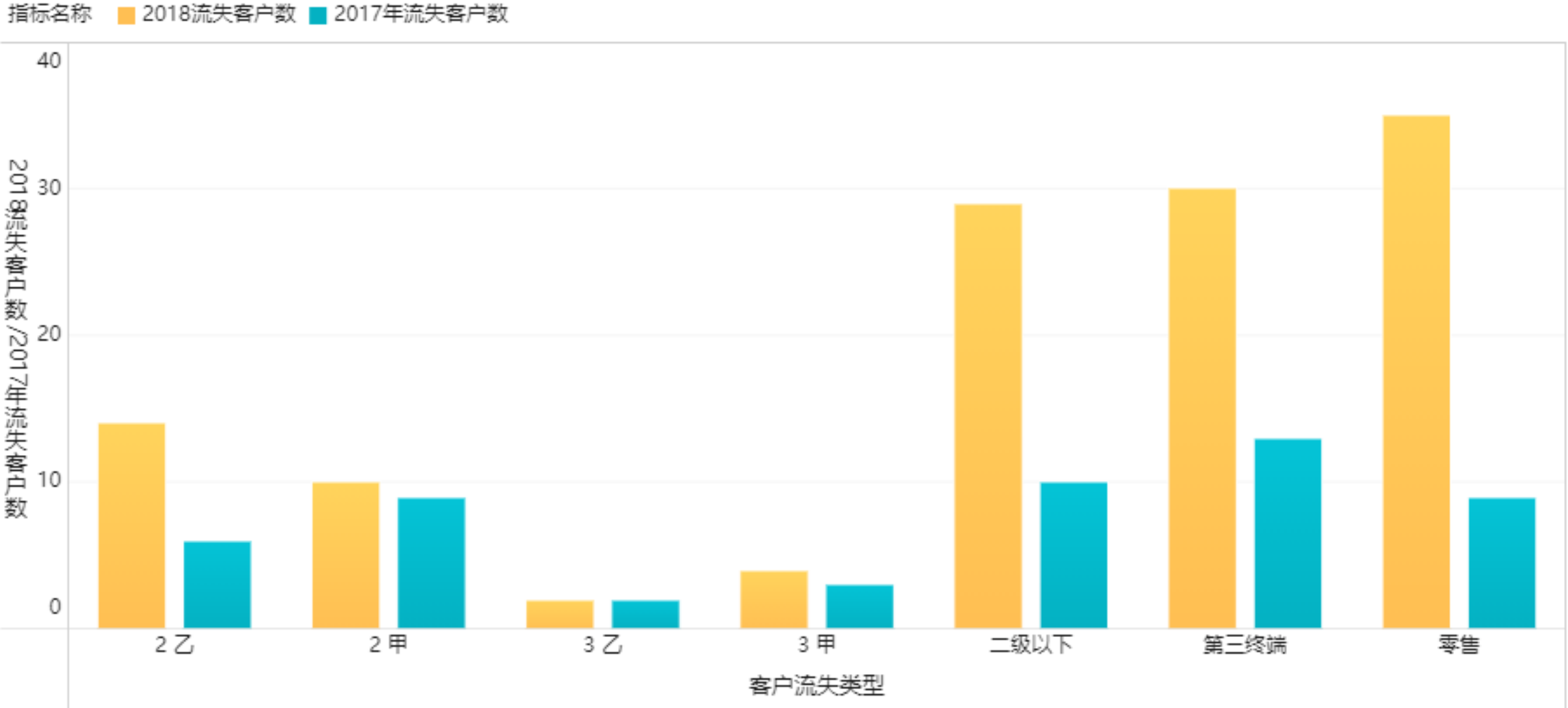
客户数量年度变化趋势



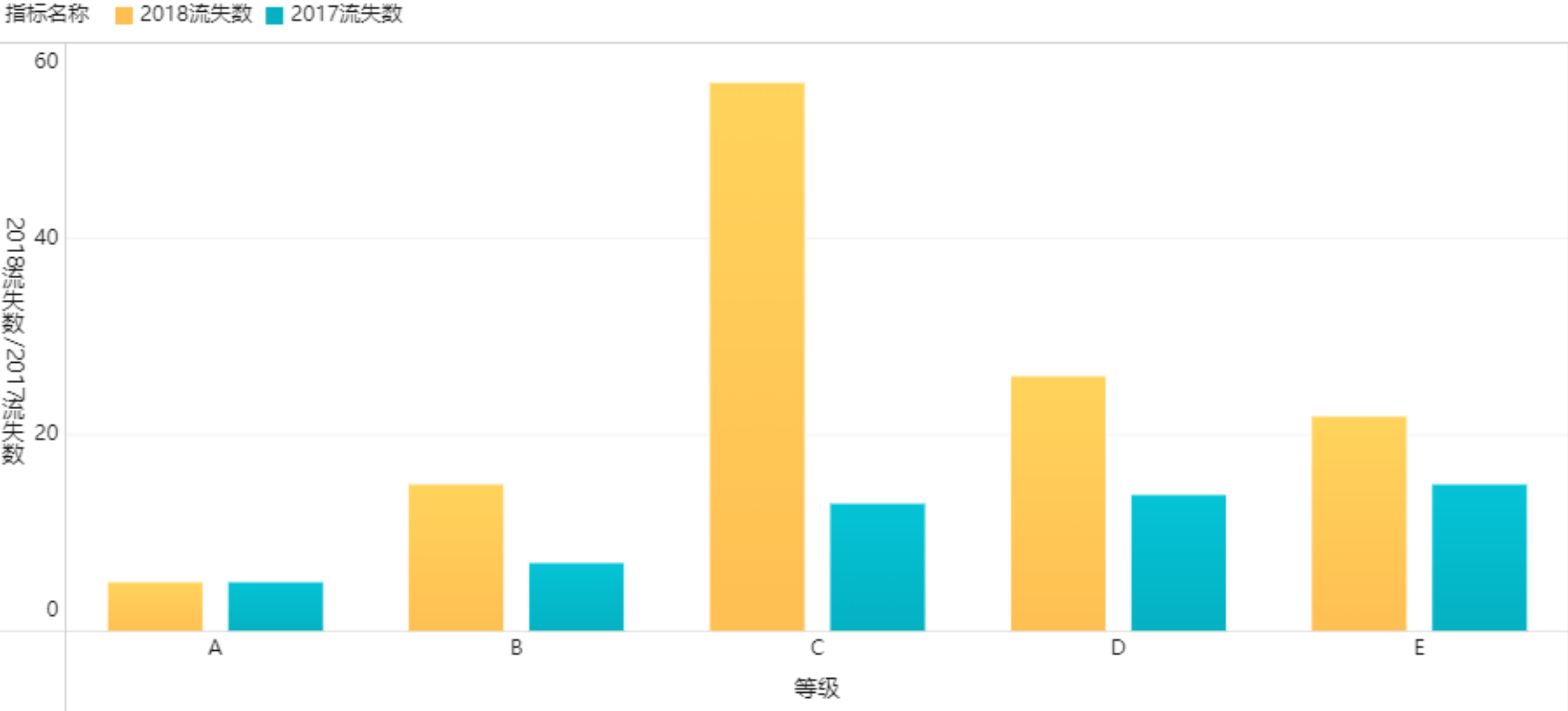
新增流失客户数变化趋势



2018年流失客户类型分布



2018年流失客户层级分布



结论:

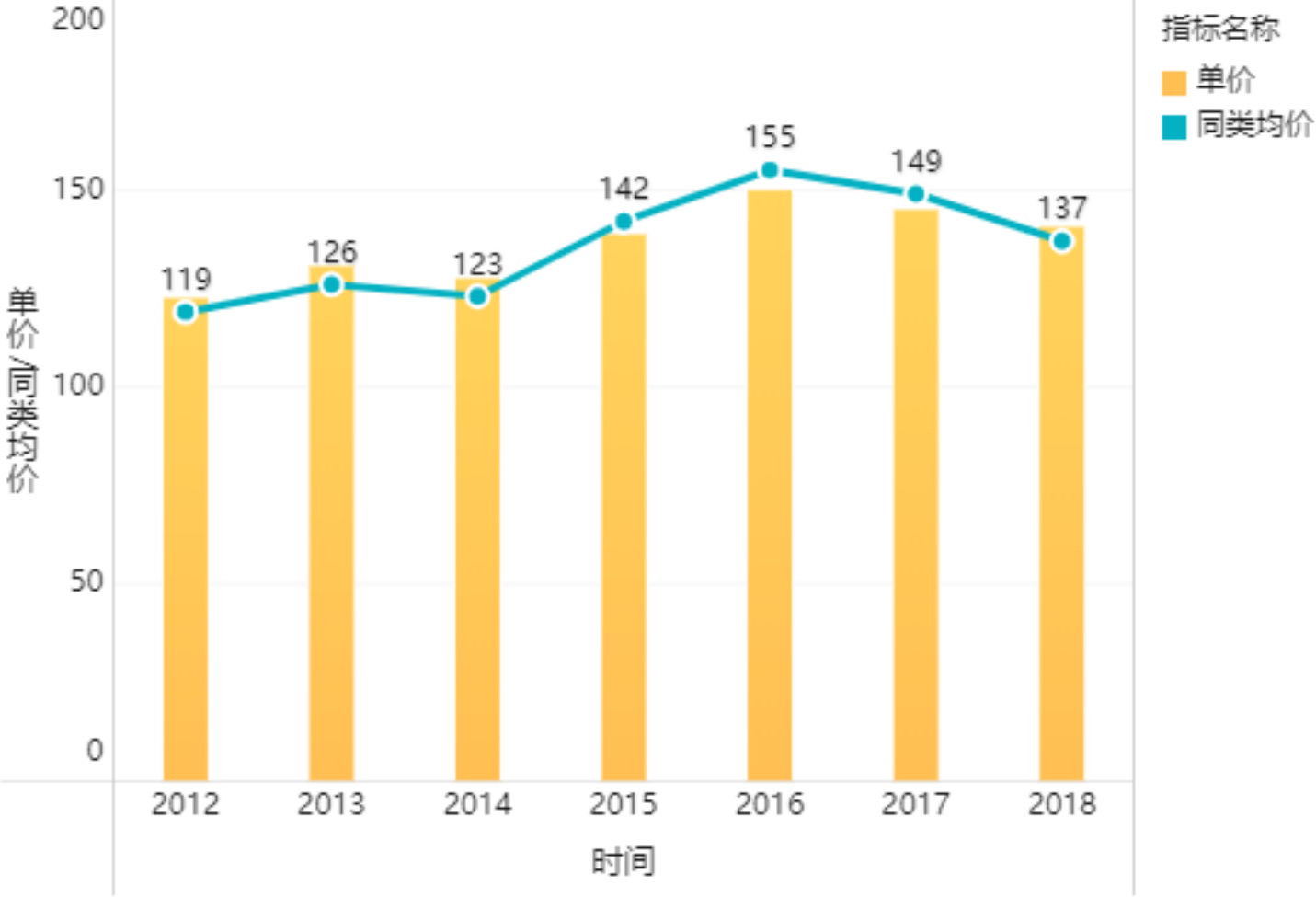
1.2018年客户数量增长同比仅3%,远低于历史平均水平,主要因为流失客户数过多,需要重点关注18年的客户流失情况.

2.从客户类型来看,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,需要重点关注.

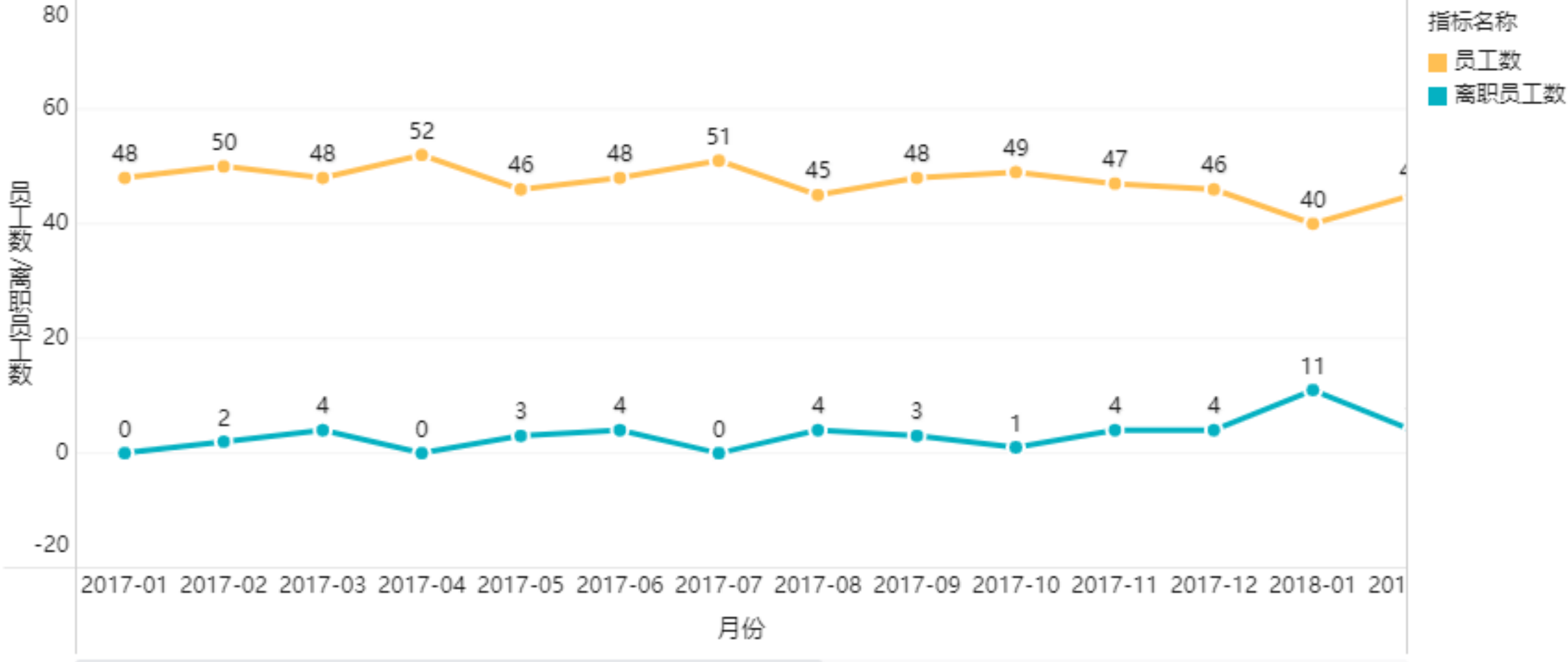
3.从客户层级上看,流失客户数中C类是最多的,BDE类也有一定的程度的流失增长.

公司需要关注以上客户的流失,需要重点解决C类客户的流失,在此基础上在减少DE类客户的流失.

产品价格与同类均价对比趋势变化



销售人员流失情况



1月离职员工的流失客户占2018年流失客户比

离职员工的流失客户占总流失客户比

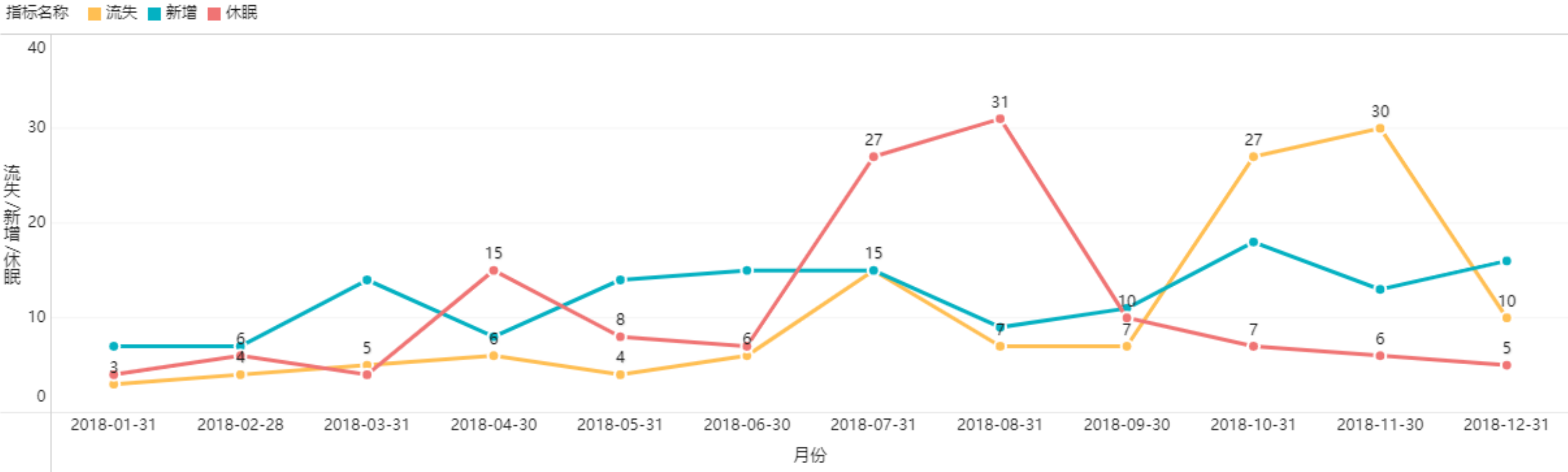
70.16%

结论:

1.在1月的销售员工流失严重,出现了大批的离职,员工数也是两年最低的水平.

2.在18年流失客户中,有70.16%的都是1月离职员工原有负责的客户,这是造成客户流失的重要原因.

客户数月变化趋势

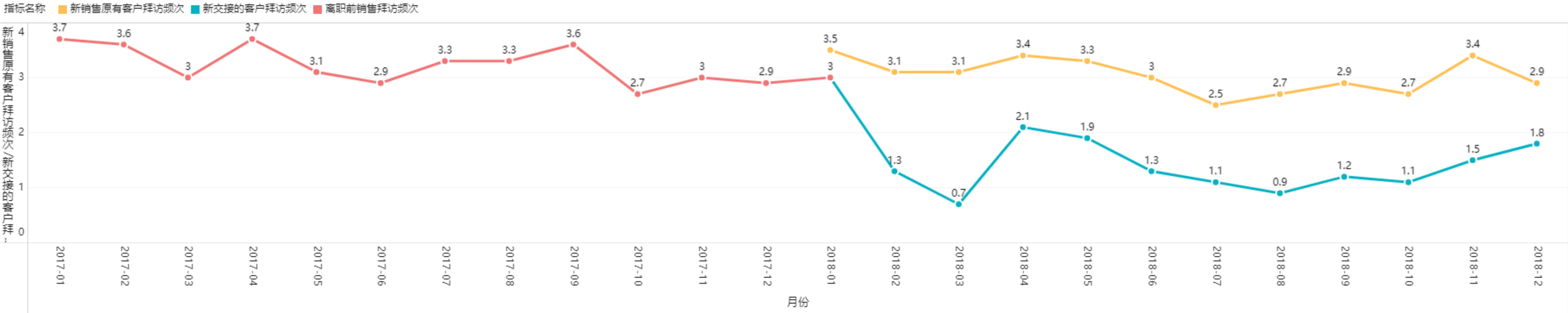


交接人明细表

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

共 11 条数据

客户月均拜访频次对比图



结论:

1.销售离职直接带走了一小部分的客户,但更多的是在销售离职后3个月仍有订单,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,从而导致了客户的流失.

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,带走了一批老部下,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,造成了非常严重的流失现象出现.

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.