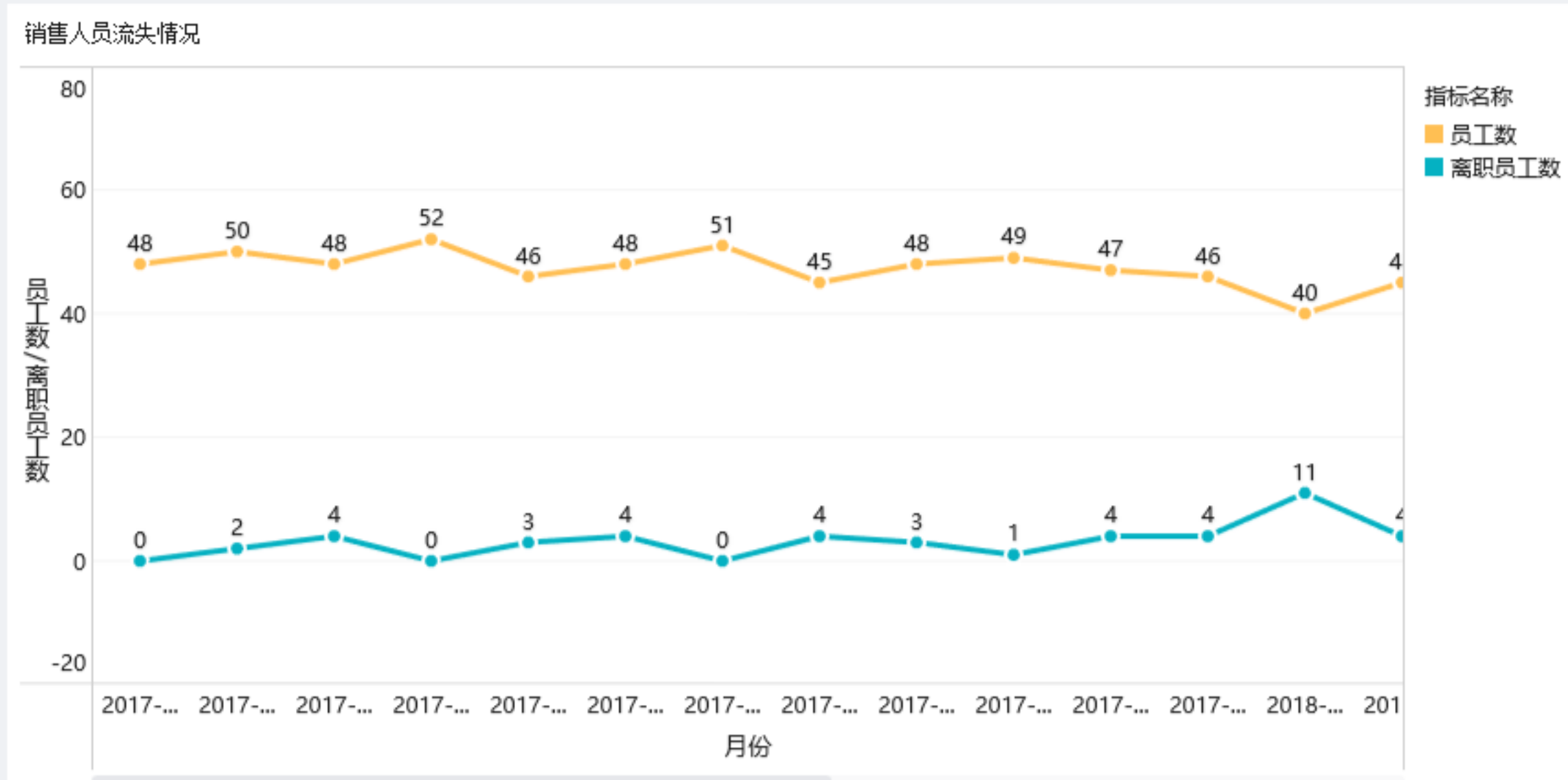
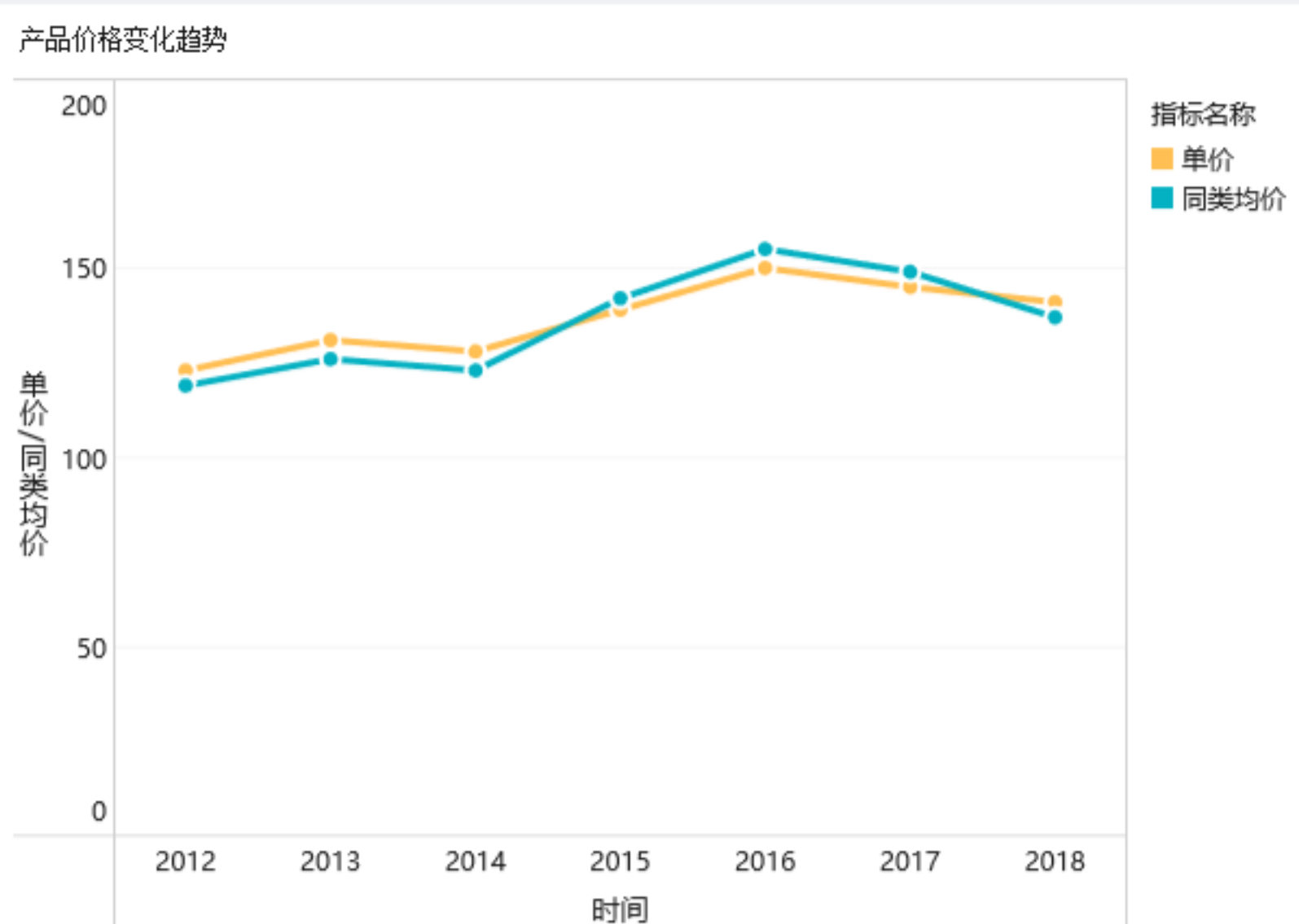


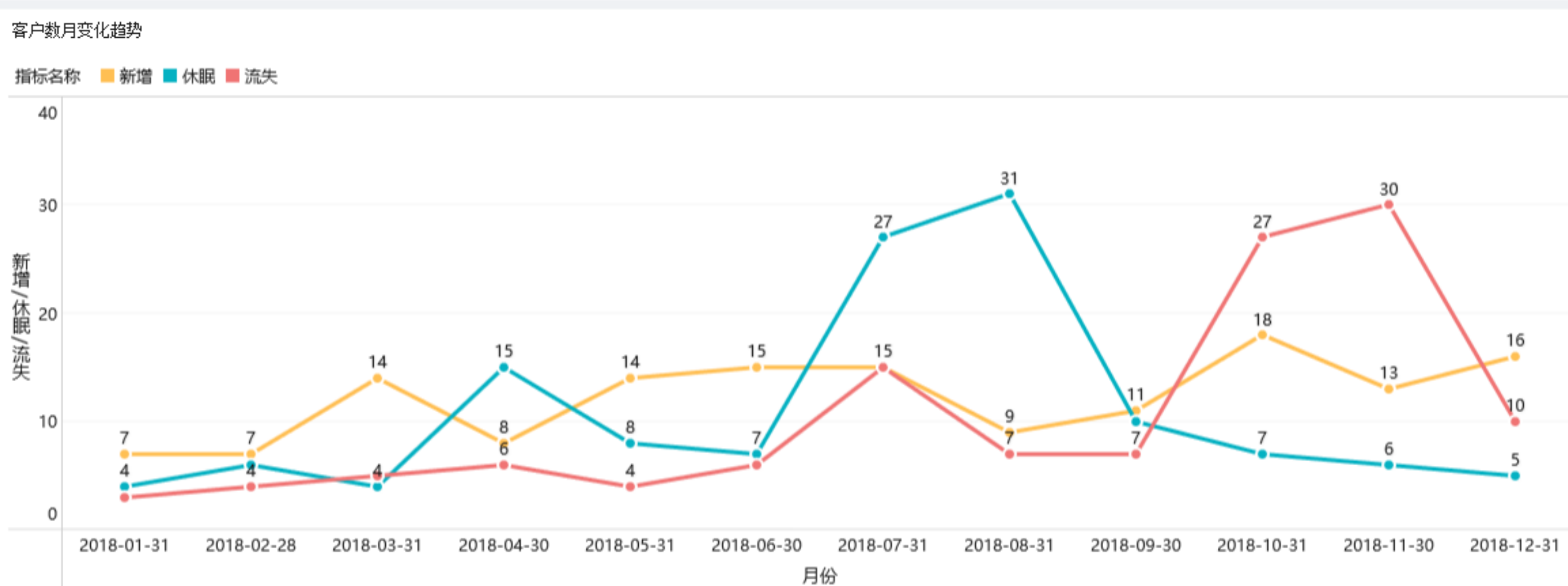
结论:
 1. 2018年客户数量同比增长仅3%，远低于历史平均水平，主要是因为2018年的流失客户数过多，需要重点关注18年的客户流失情况。
 2. 18年客户流失的类型多分布在二级以下医院、零售、第三终端，流失客户数C类客户最多，应重点避免C类流失。
 3. 从客户层级上看，流失客户数中C类最多，BDE类也有一定的程度流失增长。
 4. 公司需要关注以上客户的流失，需要重点解决C类客户的流失，在此基础上再减少DE类客户的流失。



一月离职员工占2018年流失客户比

70.16%

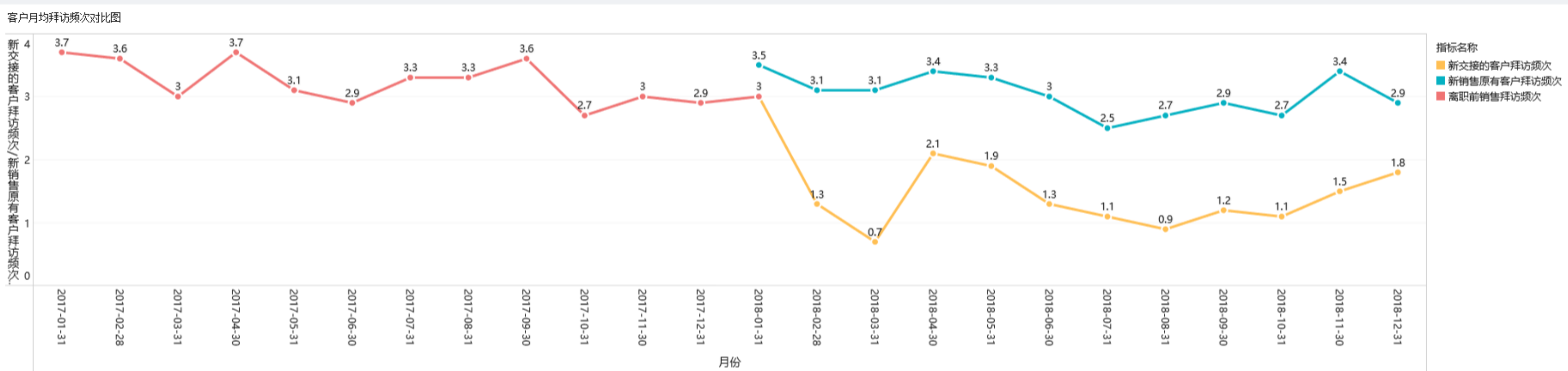
结论:
 1、在1月的销售员工流失严重，出现了大批的离职，员工数也是两年最低水平。
 2、在18年流失客户中，有70.16%的都是1月离职员工原有负责的客户，这是造成流失客户增长的主要原因。



交接人明细表

交接人姓名	离职员工姓名	离职前管	交接人工	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	朝中元	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



结论:
 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3个月后仍有订单，然后才逐渐流失的，因此主要是对于交接的客户维护不到位导致客户流失严重。
 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，但是老员工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，主要是因为销售经理A离职，带一批老部下；而销售经理B提拔后存在管理缺陷：B侧重新客户的开发，忽视了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。