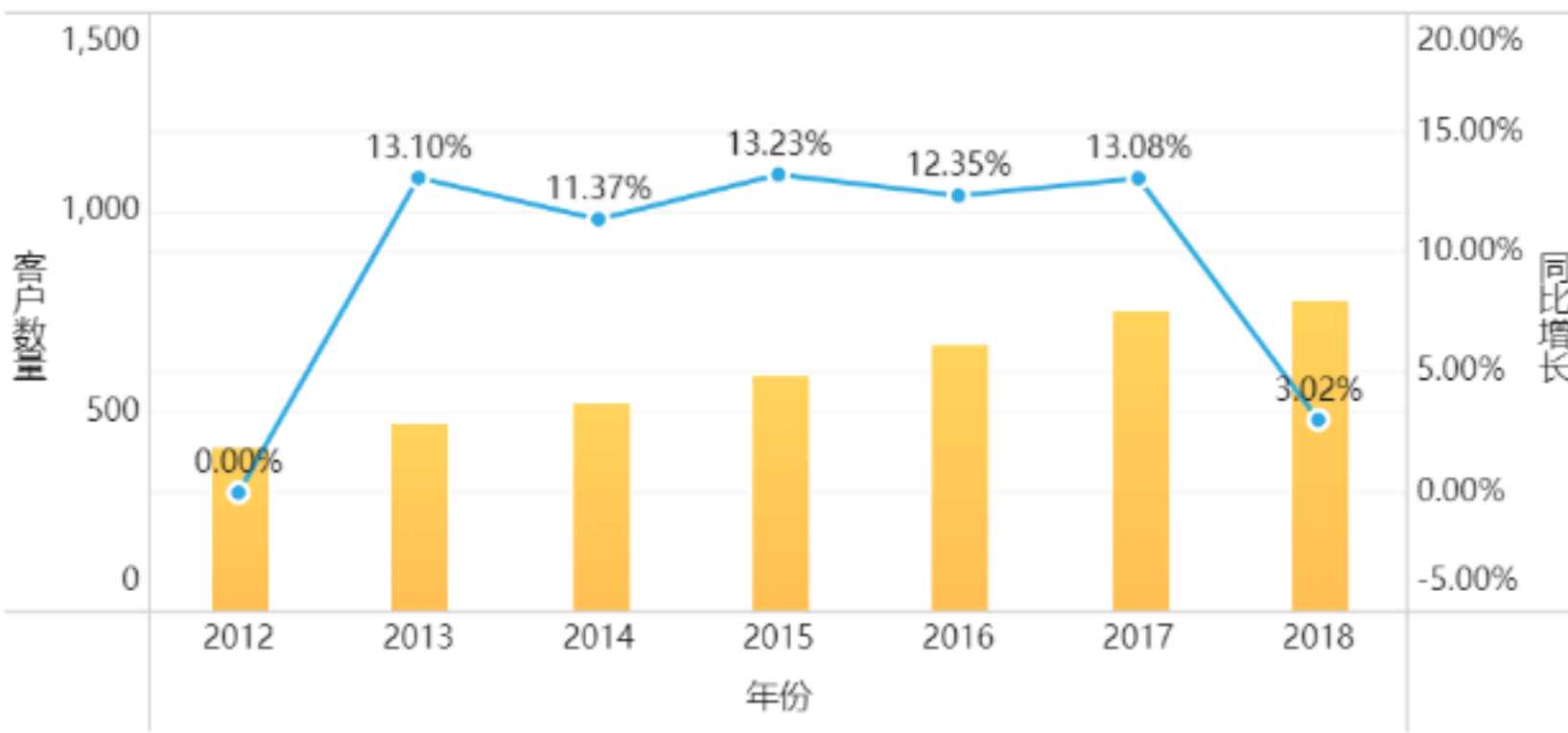
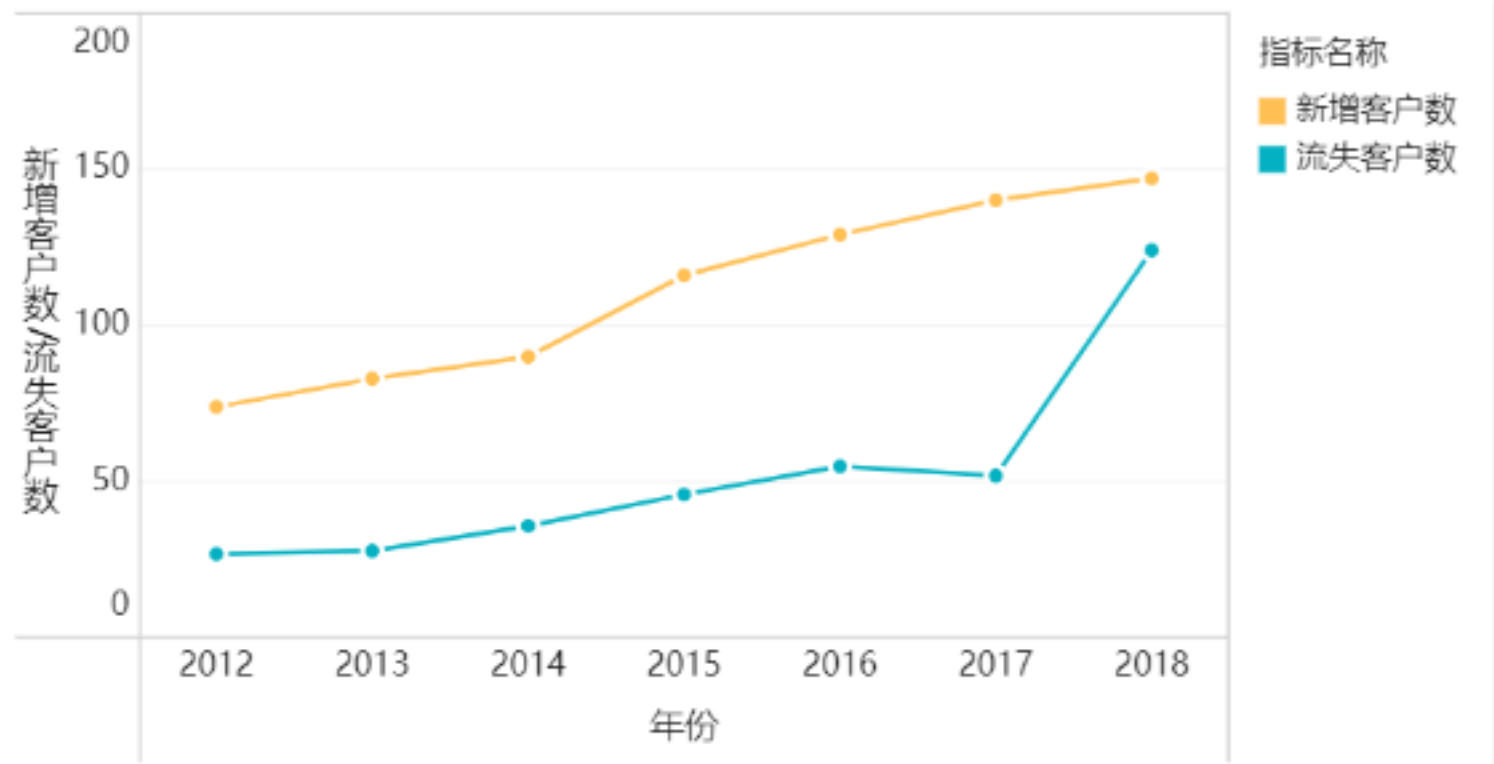


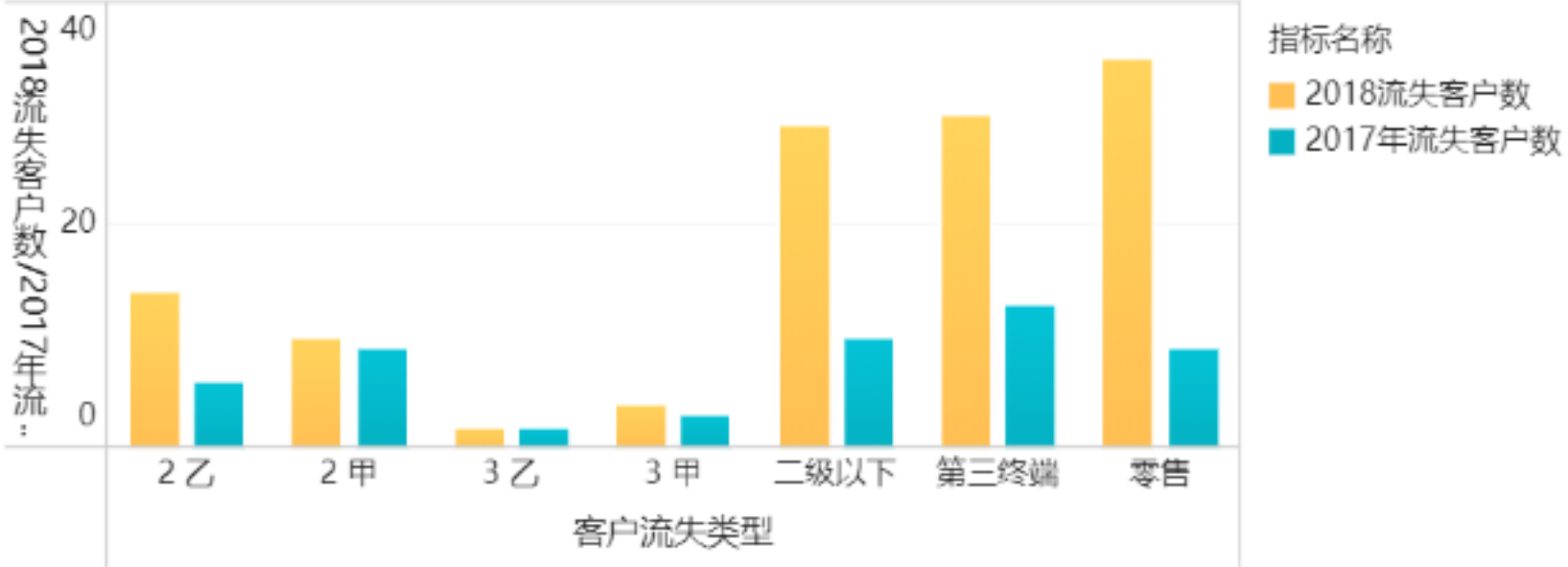
客户数量年度变化趋势



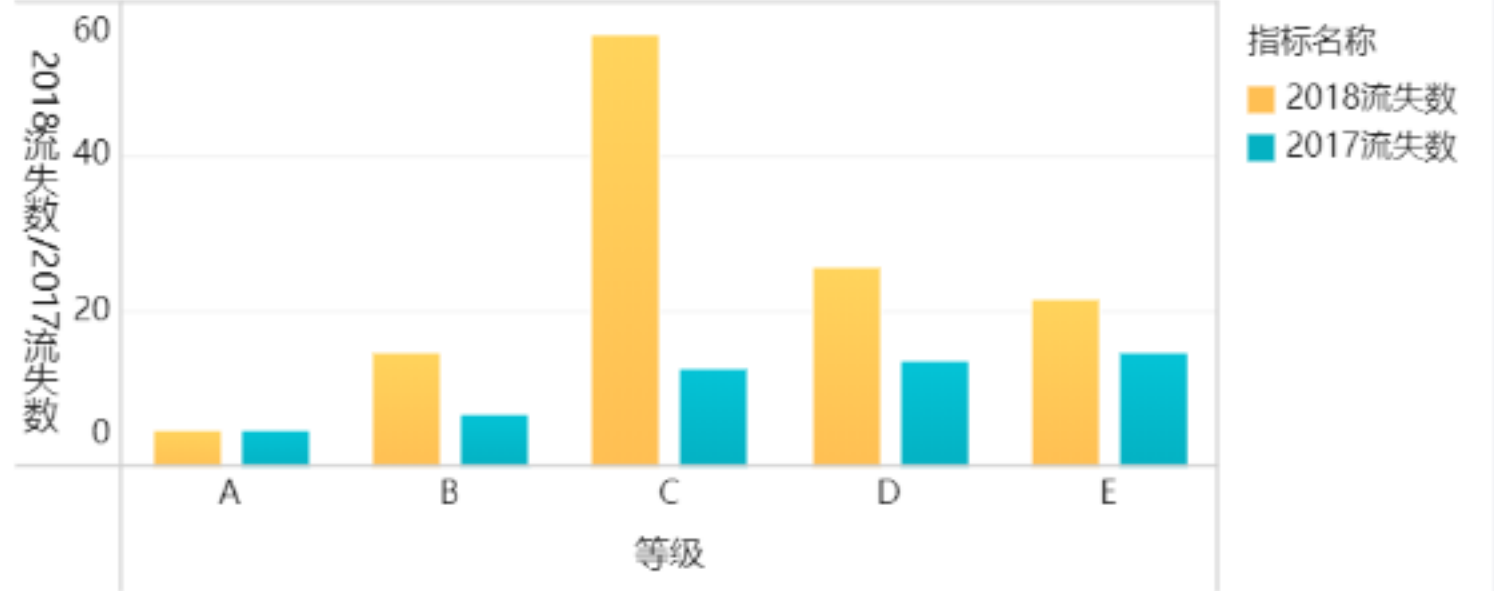
年度客户新增-流失趋势



2018年与2017年流失客户类型对比



2018与2017年流失客户层级对比

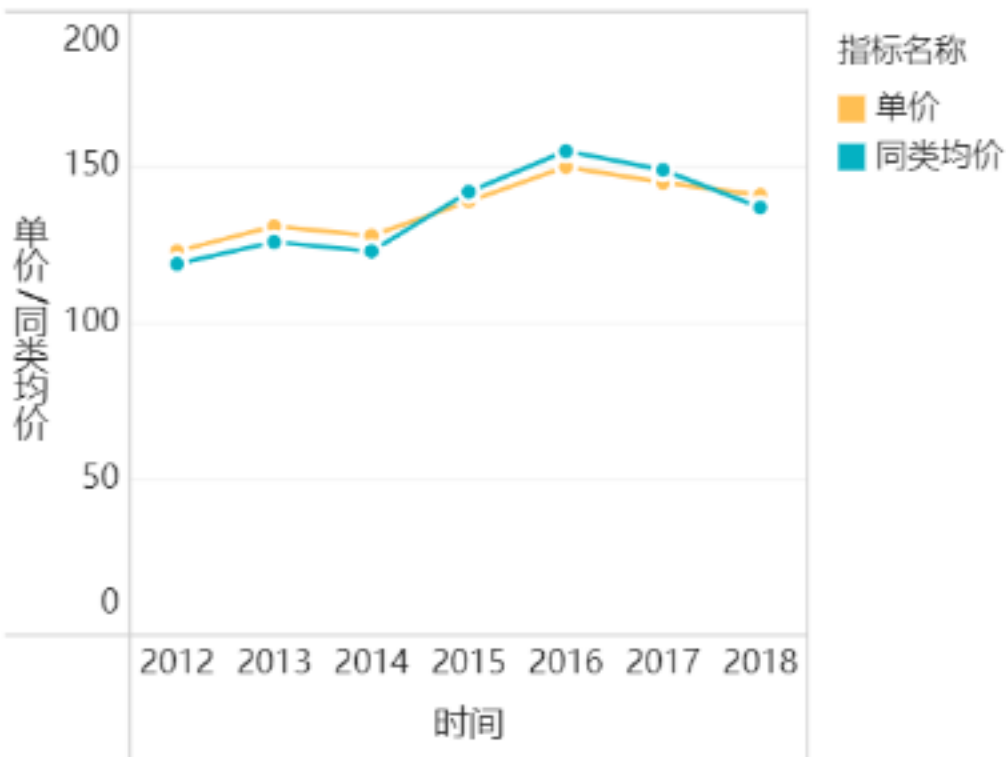


结论:

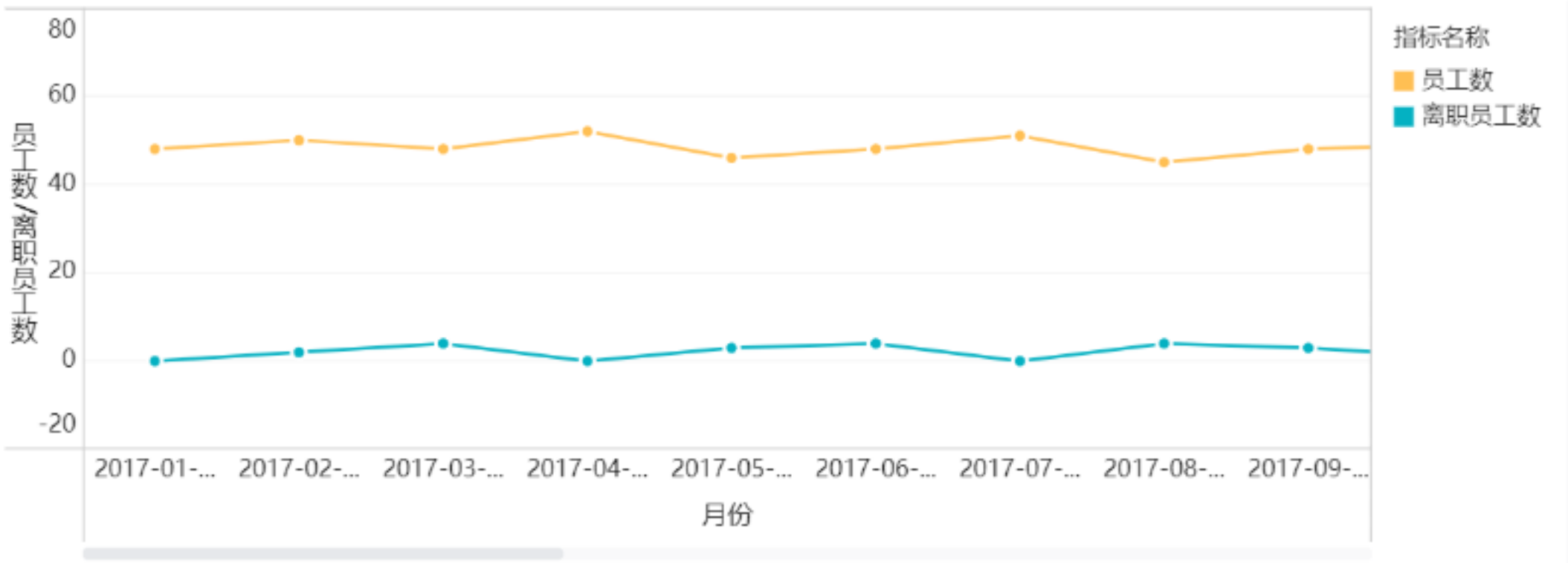
- 2018年客户同比增长明显下降，远低于历史水平，主要是因为客户流失量大增，需重点关注客户流失情况。
- 经对比发现，2018年二级以下、第三终端和零售端客户流失数量远大于2017年。
- 在客户层级方面，C类客户在2018年的流失数量最大，其次是DEB。

建议：公司需重点关注C类客户的流失情况，其次是DEB类客户。

产品价格年度变化趋势



员工月度离职数量对比

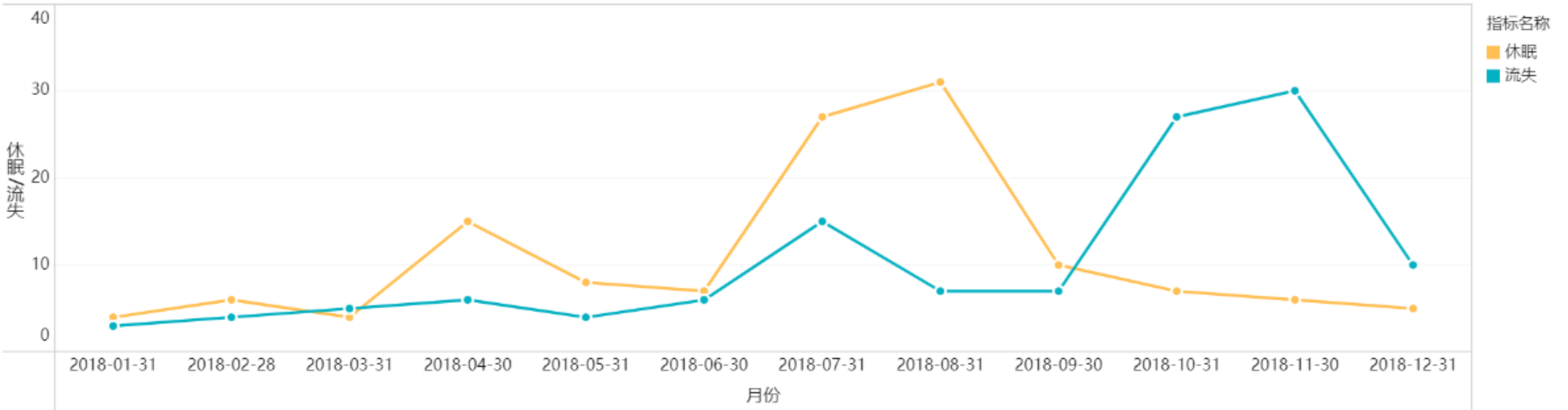


结论:

- 公司产品单价与同行业公司同类产品均价无明显差异，因此产品单价可能与客户流失无关。
- 公司在2018年1月的员工离职数量比较高，而且在1月离职员工的客户流失占总流失客户的比例很大，因此员工离职可能与客户流失有关。

离职员工客户流失占总流失客户的比例
70.16%

客户流失过程



交接员工明细

交接人姓名	离职员工姓名	离职前客户数量	交接人职级	交接人工龄
刘振华	任辉	29	3	5
乔刚	孙文星	24	2	4
孙虎	魏强	27	2	2
王甜甜	魏守成	24	2	2
王彦凯	周纬	19	2	3
魏彦军	朝中元	12	2	4
杨林栋	陈谋森	9	2	1
张高洁	覃庆奇	12	1	0

共 11 条数据

结论:

- 员工离职带走了一小部分客户，但是更多的是在员工离职3个月之后开始慢慢没有订单，逐渐流失的。因此，这与客户维护不到位有关系。
 - 与离职员工交接的员工职级与工龄普遍不高，客户维护的能力有所欠缺，并且拜访客户的次数不高，从而导致客户逐渐流失。
- 建议：公司应该做好客户维护的培训工作，并重点关注离职员工的客户交接问题。

离职员工与交接员工客户拜访频次对比

