客户价值分层构成分析

报告编号：CUS-2024-0918 | 生成日期：2024年10月10日 | 数据来源：客户经营分析平台

一、2024年活跃客户分层构成

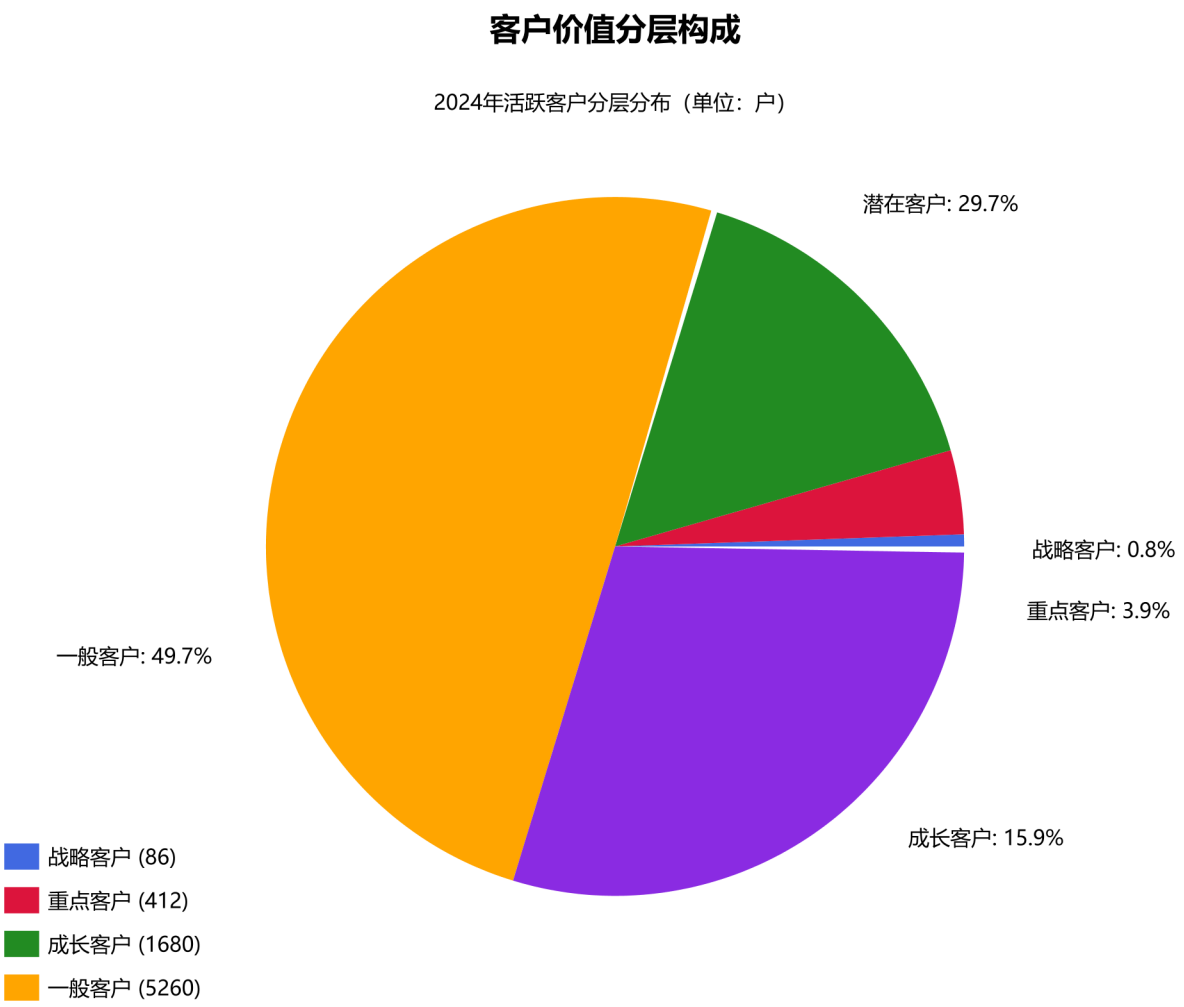


图 1　2024年活跃客户分层分布（单位：户，统计口径：近12个月有交易或服务记录的客户）

二、客户分层明细

客户层级	客户数（户）	数量占比	分层状态
战略客户	86	0.8%	核心达标
重点客户	412	3.9%	稳定达标
成长客户	1,680	15.9%	规模达标
一般客户	5,260	49.7%	价值预警
潜在客户	3,140	29.7%	转化预警
合计	10,578	100.0%	整体达标

三、客户经营策略建议

1. 分层结构呈金字塔形：一般客户 5,260 户占 49.7%，潜在客户 3,140 户占 29.7%，两者合计接近八成，构成长尾基本盘。
2. 高价值客户占比偏低：战略客户仅 86 户占 0.8%，重点客户 412 户占 3.9%，两者合计 4.7%，却是收入贡献的核心来源。
3. 成长客户 1,680 户占 15.9%，是向上晋级的核心蓄水池，应优先投放行业解决方案与专属客户经理资源。
4. 建议：对一般客户与潜在客户实施自动化分层运营，将人工服务资源集中投向战略与重点客户，力争高价值客户占比提升至 6%。