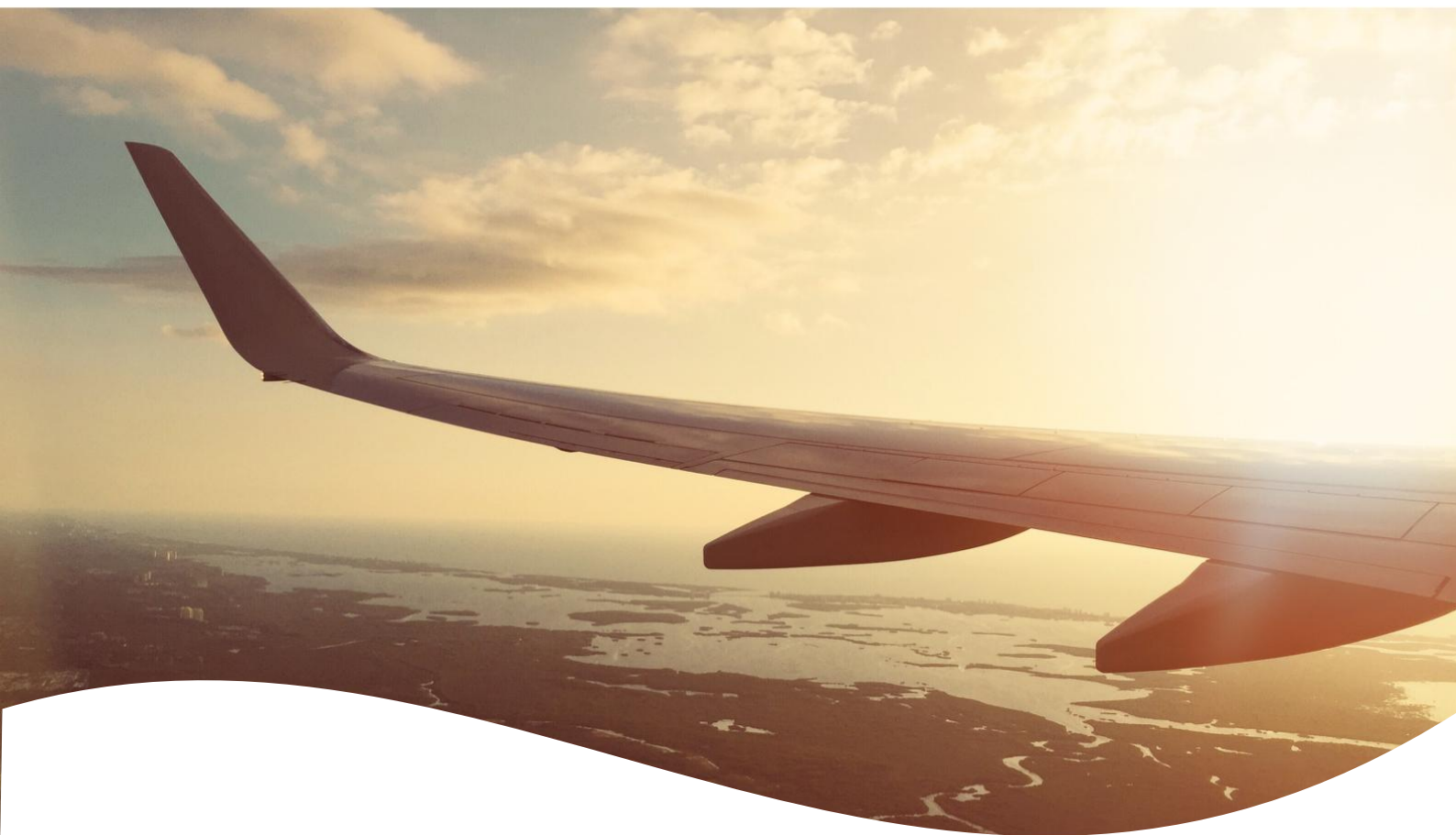




客户成功交接清单

Customer Success Handover List

雍和产业销售咨询研究院

Nobleharmony Industrial Sales Consulting & Research Institute



工具包：客户成功交接清单

一、讲义：硬科技客户成功交接方法论

1.1 为什么客户成功交接是硬科技销售的关键一环？

在硬科技企业中，一个常见的痛点：

销售签了一个大单，兴高采烈地开了香槟。然后把项目交接给交付团队，自己转头去追下一个客户了。

三个月后，客户投诉电话打到了CEO那里：“你们的产品根本不好用！服务态度也差！”

销售一脸懵：“签单的时候客户明明很满意啊……”

问题出在哪里？

出在“交接”环节——销售在签单时对客户做出的承诺，交付团队不知道；客户在签单时产生的期望，交付团队没有对齐。

客户成功交接不是“签完合同，把客户资料扔给交付团队”的简单动作，而是确保客户从“购买者”顺利过渡到“使用者”，并在这个过程中持续感受到价值的关键环节。

交接失败的表现	后果
---------	----

销售承诺了交付团队做不到的事情	客户失望，投诉，甚至退货
交付团队不了解客户的背景和需求	实施方案与实际需求错位，反复返工
客户不知道谁来接手、下一步做什么	客户焦虑，频繁催促，满意度下降
售后缺乏主动沟通计划	客户觉得“签完合同就不管我了”

核心认知：成交不是终点，而是客户成功的起点。交接做得好，客户才会成为你的长期合作伙伴和口碑传播者。

1.2 客户成功交接的三项核心原则

原则	解释
一致性原则	销售在签单前对客户做的承诺，交付团队必须知道、且有能力兑现。如果交付团队做不到，销售要提前告知客户，而不是为了签单而过度承诺
透明度原则	客户必须清楚知道：接下来谁来负责、做什么、什么时间做、有问题找谁。不能有“信息真空期”
延续性原则	客户关系不能因为“销售退出、交付进场”而断裂。销售在交接后仍然要保持适当的关注，确保客户过渡顺利

1.3 客户成功交接的四步流程

步骤	动作	关键问题	输出物
第一步：交接准备	销售整理所有客户信息和承诺，形成交接文档	客户背景是什么？ 我们承诺了什么？ 客户的期望是什么？	交接文档
第二步：内部交接会	销售+交付团队+项目经理共同开会，对齐信息	交付团队是否理解客户需求？ 是否有能力兑现承诺？	内部交接确认书

第三步：客户交接会	销售+交付团队与客户共同开会，正式移交	客户知道接下来谁来负责吗？知道下一步做什么吗？	客户交接会议纪要
第四步：售后跟进	交付团队按计划定期与客户沟通	客户使用是否顺利？有无疑问或不满？	售后沟通计划+跟进记录

二、检查清单：客户交接准备与执行自检清单

在每次客户交接过程中，逐项检查以下内容。

序号	检查项	完成情况	备注
交接前准备			
1	销售是否整理了完整的客户背景档案（行业、规模、痛点、决策者关系）？	☐ 是 ☐ 否	
2	销售是否列出了签单过程中对客户做出的所有承诺（技术、服务、交付时间）？	☐ 是 ☐ 否	
3	销售是否识别了客户可能存在的“隐藏期望”（未说出口但心里在意的事）？	☐ 是 ☐ 否	
4	销售是否明确了客户方的主要对接人（技术对接人+商务对接人）？	☐ 是 ☐ 否	

内部交接			
5	是否召开了内部交接会（销售+交付团队+项目经理）？	☐ 是 ☐ 否	
6	交付团队是否确认了所有承诺可以兑现？	☐ 是 ☐ 否	
7	如果存在无法兑现的承诺，是否制定了补救方案？	☐ 是 ☐ 否	
8	是否指定了交付阶段的项目经理和客户主要接口人？	☐ 是 ☐ 否	
客户交接			
9	是否召开了客户交接会（销售+交付团队+客户）？	☐ 是 ☐ 否	
10	客户是否明确知道：接下来谁来负责、做什么、有问题找谁？	☐ 是 ☐ 否	
11	客户是否签署了交接确认书（或邮件确认）？	☐ 是 ☐ 否	
售后跟进			
12	是否制定了售后沟通计划（频率、内容、负责人）？	☐ 是 ☐ 否	
13	销售是否在交接后1个月内至少回访1次客户？	☐ 是 ☐ 否	

14	是否有机制收集客户在使用过程中的问题并及时反馈？	☐ 是 ☐ 否	
总分	（每项“是”计1分）	/14	≥12分：交接准备充分；<12分：需要补充

三、模板：交接检查清单 + 客户期望管理手册 + 售后沟通计划模板

3.1 交接检查清单（填写模板）

客户成功交接检查清单

客户基本信息			
客户名称		合同编号	
销售负责人		交付负责人	
交接日期			
客户公司全称、地址、官网			
客户所属行业及细分领域			
主要决策者及联系方式（姓名、职位、电话、邮箱）			
技术对接人及联系方式			
采购/商务对接人及联系方式			
项目背景（客户是怎么找到我们的、关键决策因素）			
销售承诺清单			
序号	承诺内容	负责人	完成时限
客户期望清单			
序号	客户的期望/顾虑	是否已对齐	备注
		是 否	
		是 否	
交付资源确认			
交付团队负责人已指定			
项目主计划已制定			
关键资源（技术、设备、场地）已确认			
异常升级路径（L1/L2/L3）已建立			
交接确认			
销售签字		日期	
交付签字		日期	
客户签字		日期	

3.2 客户期望管理手册

客户常见的“隐藏期望”	为什么重要	如何在交接时对齐
-------------	-------	----------

“你们要像承诺的一样好”	销售在签单时说的每一句话，客户都记得	列出所有销售承诺，逐条与交付团队对齐，确认是否能100%兑现；如果不能，提前告知客户并给出替代方案
“出了问题要有人第一时间响应”	客户最怕出了问题找不到人	明确告诉客户：升级路径是什么？第一联系人是谁？响应时间是多久？
“你们要懂我的行业”	客户不希望每次都要从头解释行业背景	交付团队提前学习客户行业背景，在交接会上展示“我们懂你们”
“我不想被忘记”	客户希望签单后仍然被重视	销售在交接后1个月内至少主动联系一次，以后定期问候
“有问题别让我找第三个人”	客户讨厌被踢皮球	指定唯一接口人，所有问题由接口人统一协调

3.3 售后沟通计划模板

时间节点	沟通内容	沟通形式	负责方	备注
交接后第1周	确认客户是否收到所有交付资料、是否顺利启动	电话/微信	交付负责人	
交接后第2周	了解客户使用初期的体验问题和疑问	电话/微信	交付负责人	
交接后第1个月	正式回访：使用情况、满意度、是否有未解决的问题	电话/视频会议	交付负责人+销售	销售需参与

交接后第2个月	跟进使用深度、是否为客户带来了预期的价值	电话/视频会议	交付负责人	
交接后第3个月	季度回访：满意度调查、收集客户证言、讨论增购/升级可能	视频会议/现场拜访	销售+交付负责人	重要的客户关系维护节点
交接后第6个月	半年度回顾：使用数据、ROI验证、客户成功案例撰写	现场拜访	销售+交付负责人	挖掘案例素材
交接后第12个月	年度回顾：整体满意度、续约/扩单讨论、战略合作展望	高层互访	销售总监+客户高层	关键的续约窗口期

核心原则：

- 前3个月是客户是否“留得住”的关键期，沟通频率要高
 - 销售在交接后至少参与前3次沟通，确保客户关系平稳过渡
 - 每次沟通后要有记录（沟通纪要），便于后续跟进
-



四、框架/信息图：客户成功交接三步框架图

(以下内容可制作为一页信息图，用于内部培训或挂在团队墙上)

客户成功交接三步框架图：从销售到交付的“无伤过渡”

步骤	内容	输出物
第一步：交接前准备（销售独立完成）	• 客户背景档案（行业、规模、痛点、决策者） • 销售承诺清单（对客户说过的所有话） • 客户期望清单（说出口的和没说出口的）	交接文档

第二步：内部+客户 两次交接会（对齐 信息，避免承诺落 空）	第一次：内部交接会 销售 → 交付团队 → 项目 经理 • 对齐承诺清单：能不能 做到？ • 明确分工：谁负责什 么？ 第二次：客户交接会 销售 + 交付团队 → 客户 • 正式移交：介绍交付负 责人 • 对齐期望：明确做什 么、什么时间、有问题找 谁	第一次：内部交接确认书 第二次：客户交接会议纪 要
第三步：售后跟进 （持续关注，确保 客户成功）	售后沟通计划： 第1周：确认启动 → 第2 周：初期体验 → 第1个 月：正式回访 → 第3个月：季度回顾 → 第6个月：ROI验证 → 第12 个月：年度总结 核心原则：销售不能“签 完就跑”，至少在前3次沟 通中参与	-

五、避坑指南：客户成功交接中最常犯的4个错误

错误	表现	后果	正确做法
销售“签完就跑”	签单后就把客户资 料发给交付团队， 再也不联系客户	交付过程中出了问 题，客户找不到销 售，觉得被抛弃了	销售在交接后至少 参与前3次沟通， 确保客户关系平稳 过渡

交付团队不了解承诺	销售为了签单承诺了A，交付团队入场后做的却是B	客户失望、投诉、甚至退货	销售在内部交接时列出所有承诺清单，交付团队逐条确认
没有客户交接会	销售直接消失，交付团队突然出现在客户面前	客户不知道发生了什么，感觉混乱	一定要开正式的客户交接会，介绍交付团队，对齐后续计划
售后没有主动沟通	交付完成后就没人联系客户了	客户有问题找不到人，满意度下降	制定售后沟通计划，按计划主动联系客户

六、使用建议

场景	用法
签单后48小时内	销售开始整理交接文档（客户背景、承诺清单、期望清单）
签单后1周内	召开内部交接会，对齐承诺清单和分工
签单后2周内	召开客户交接会，正式移交客户关系
交接后第1个月	按售后沟通计划执行，销售参与前3次回访
交付完成后	季度/半年度/年度回顾，持续维护客户关系

