

客戶月報 — 引導者執行手冊

資料夾：monthly-client-report · 分類：場景交付包 · 單人或每客戶一負責人 · 每份 60 分鐘 · 實體 + 線上 · 列印道具 · 場景包

授權：CC BY 4.0

目錄

目標	什麼時候用這個包
這不是什麼	準備
怎麼跑	卡組
翻車點	變式
引導筆記	掛到牆上
本資料夾的道具	代理版
這份反思引導怎麼用	讀五個漏點
六道反思引導問題	反思引導的翻車點
這不是什麼	

60

分鐘

客戶月報 — 交付指南

月報只有一個任務：讓下個月的會開得更短，讓服務費顯得理所當然。多數月報恰好反著來——一堆客人只掃一眼的圖表、一場以「所以……發生了什麼？」開頭的會、和一個週日還在改沒人看的幻燈的自由職業者。這個包把交付鏈路整個跑起來：一張終結「到處找數」的資料清單、每個小節都掛在上面的三句話主線、一份客人點頭同意過的傳送日曆、外加一本 keep/stop/start 流水賬——讓第五份月報明顯比第一份好。

目標

到第三份月報，賬戶負責人手裡將有：

1. 一張固定的資料清單，一次收齊——不再有月中那句「上週的數字能發我一下嗎」。
2. 每個小節都長成同一個骨架：發生了什麼、所以呢、接下來做什麼——先有三句話，圖表才有資格入場。
3. 一份雙方都認過的傳送日曆、每個客戶一本 keep/stop/start 流水賬——以及一份一小時就能拼完的月報。

什麼時候用這個包

- 你按月給客戶交報告——代理、自由職業、包月服務、內部「客戶」——而報告花掉的工時比它掙來的信任還多。
- 每次開會，客戶先問的正是報告本該回答的。
- 你自己也隱約發現：報告越寫越長，被讀完的次數越來越少。

這不是什麼

- 不是儀表盤。客戶要實時數字，請指給他一個儀表盤；這個包管的是每月那一次「由人來告訴數字意味著什麼」的時刻——那句話才是收費的部分。
- 不是資料正確性系統。資料來源永遠是權威；報告只做呈現和解讀。數字錯了，錯在源頭——去源頭修，再重出。
- 不做日報/週報。這個包守的是月頻——對話活著的那個頻率。

準備

場景： 每月同一天，安靜 60 分鐘；反思引導是季度電話會里的固定一項。

每個客戶： 資料清單（列印，或做成每月重複提醒）、三句話主線卡、上月報告和它的 keep/stop/start 流水賬、這個包的反思引導表。

你桌上： 每個賬戶一副卡——清單那一面，就是遞給那位總遲交資料的客戶的、最有禮貌的提醒。

人數： 單人可跑；機構按賬戶負責人一人一副卡，季度反思引導時互相對賬。

分工： 收數、寫、發，歸賬戶負責人。「所以呢」的檢驗權歸客戶——每個小節都要扛得住他們那一句：「這跟我有什麼關係？」

怎麼跑

時間	環節	你做什麼	客戶做什麼
第 1—3 天	收數	照資料清單一次收齊；缺的項落到一個名字和一個日期上，不靠催。	收到「我們何時需要什麼」的說明；清單永遠不變，所以能按時交。

時間	環節	你做什麼	客戶做什麼
第 3—10 天	立骨架	每個小節先寫三句話：發生了什麼、所以呢、接下來做什麼。句子掙來位置，圖表才能進。	每節讀三句話，而不是三十頁。
第 10—12 天	刪	用刪卡過一遍：會上沒人引用的圖，下個月就沒有了。	看到的報告逐季變短，而不是變長。
第 12 天	傳送	在日曆說定的那天發出——每月同一天，無例外，無「抱歉晚了」。	得到可預期；信任從數字轉移到節奏上。
電話會後	記賬	keep / stop / start 各一行——合電腦之前寫進賬本。	被問到該刪什麼；他們的答案改變下個月的報告。

卡組

用 [道具卡.pdf](#) 裡的卡面：一張主卡（整條鏈路一圖看全）、資料清單卡、三句話主線卡、傳送日曆卡、刪卡（發出前刪什麼）、警示卡——外加加牌卡背和空白卡（放你自己渠道專屬的指標）。

翻車點

- 圖表傾倒。** 工具匯出什麼就發什麼，客戶一個字都不讀。救法：每張圖前面必須站著一句話——發生了什麼、所以呢、接下來做什麼。
- 漂移的日曆。** 「做好了就發」，客戶先是不再期待，然後是不再開啟。救法：傳送日只定一次、永遠守住——晚一次，就是一次政策變更。
- 埋壞訊息。** 沒達標的數字放在第 14 頁小字號。救法：壞訊息拿它所在小節的第一句、會議的第一分鐘——埋掉它，賠掉的正是這份報告賴以存在的信任。
- 沒人反思引導的報告。** 一年十二份、零處改動——客戶在禮貌地永遠讀著昨天那份。救法：流水賬只有三行，但它必須發貨；第五份必須和第一份不一樣。

變式

- 季報版：** 同一條鏈路、季度頻率、更深的骨架——適合按月開人、不需要每月紙證的客戶。
- 內部彙報：** 把「客戶」換成「你服務的部門」；「所以呢」這個問題幾乎原樣活過這次翻譯。
- 多客戶：** 一人一副卡，但鏈路和日曆完全一致——這個包的意義就在於讓月報成為例行，而不是每次重新發明。
- 線上：** 清單變每月重複的表單（包尾 FormLM 段）、報告變連結、傳送變定時郵件——鏈路不在乎被什麼載體馱著。

引導筆記

- 在做第一頁幻燈之前，先寫會議的第一句：「這個月，唯一變了的事是____」。填不出來，說明這個月沒有故事——直說，一句帶過，把會開給下個月。
- 遲交資料的客戶收到的是清單卡，不是提醒郵件——有禮貌的架構勝過沒禮貌的記性。
- 長度是特性：十分鐘讀完的報告會被人讀完；四十分鐘的只會被跳過並記恨。
- 你的服務費由「所以呢」證明，不由「發生了什麼」證明——後者任何工具從去年起都會做。

掛到牆上

列印 [活動海報.pdf](#) (A3)：鏈路、骨架、刪的規則、警示——一張貼桌前，一張折進客戶第一個月的資料包。

本資料夾的道具

- [道具卡.pdf](#) — 撲克尺寸列印頁 (63.5 × 88.9 mm，帶出血與裁切線)：主卡、資料清單、三句話主線、傳送日曆、刪卡、警示、品牌背面與空白卡
 - [執行手冊.pdf](#) — 列印裝訂版：本指南 + 報告反思引導表合成一份帶書籤的 A4 文件（[執行手冊-Letter.pdf](#) 是 US Letter 紙型）
 - [活動海報.pdf](#) — 整條鏈路一張 A3 桌貼
 - [執行指南.md](#) · [反思引導問題.md](#) · [快速上手.md](#) — 交付指南、報告反思引導表、一頁紙快速上手
 - [使用許可.md](#) — 你可以做什麼
 - [SKILL.md](#) · [monthly-client-report.zip](#) — 機器可讀清單，以及整個資料夾一次下載
-

代理版

這個資料夾裡每個檔案都有固定的公開網址——AI 代理三條 curl 就能取回卡組、反思引導表和本指南（見 [SKILL.md](#)），或把資料清單做成每月重複的收數表單。紙面版需要一張桌子和一本你守得住的日曆。「所以呢」請保持人寫——那句話就是發票。

客戶月報 — 報告反思引導表

報告按月發，反思引導防它變質。與 [執行指南.md](#) 搭配使用。keep/stop/start 流水賬是壓縮版；這張表是完整版——每三份報告跑一次，或在任何續約談判之後立刻跑。

這份反思引導怎麼用

- 每三份報告一次，或者剛談完續約、剛收到一封火大的郵件——哪個先來算哪個。
 - 帶三樣東西：最近三份報告、幾本流水賬、以及客戶在會上聊了報告以外話題的會議記錄。
 - 反思引導鏈路，不反思引導排版：收數、骨架、刪、傳送、記賬，每一環各幹各的活了嗎？
-

讀五個漏點

1. **收數漂移。** 清單上長出了臨時加的要求，收數又變回了到處找數。第 3 天省的那一小時，第 9 天要加倍還。
2. **骨架朽了。** 有些小節，圖表先到了、句子沒到。客戶眼神渙散的就在那一節——會議記錄會指給你看。
3. **刪卡從不刪。** 報告比第一份還長。連續兩次沒人引用的圖，就是你在付錢養著的裝飾品。
4. **日曆打滑。** 晚發過一次，節奏就斷了；現在客戶問「報告呢」，而回答是道歉。可預期才是產品，PDF 只是它的快遞員。
5. **賬本沉默。** keep/stop/start 收了，什麼都沒改。被無視的三行字會教會客戶：他們的回饋是儀式，不是輸入。

六道反思引導問題

1. **工時賬**。 這個季度拼一份報告要多久，上季度呢？差額被哪個環節吃掉了？→ 指向：鏈路成本。成本在漲、讀者在掉的報告，正在變成發票上等待被砍的一行。
2. **「所以呢」測試**。 隨機抽一節：會上客戶能把它「所以呢」原樣講回來嗎？→ 指向：骨架質量。你寫的句子，活過他們的轉述才算數。
3. **死圖表**。 哪些圖連續三次會議都沒人引用？→ 指向：刪。直接刪，不必儀式——小節會更短也更鋒利。
4. **壞訊息的第一分鐘**。 上一次沒達標的事，給了頭版和頭一分鐘了嗎？換來了什麼？→ 指向：信任複利。埋掉的失誤會在續約時被挖墳，擺出來的失誤每月被原諒一次。
5. **續約讀數**。 假如今天就談續約，賬本里哪一行是客戶的論據——你的還是他們的？→ 指向：報告的真實用途——它存在的意義是讓續約變得無聊。
6. **下一份一改**。 給下一份報告的鏈路定一處改動，寫出落地日期。→ 指向：持久。第五份必須和第一份不一樣，而且要一眼看得出來。

反思引導的翻車點

翻車點	為什麼會發生	救法
排版心理治療	反思引導開成了字型辯論會	只給五個漏點發言時間；配色不是漏點
客套的賬本	客戶說「都挺好」，你也就信了	改問「下個月該刪什麼？」——那才是有用答案
季度失憶	賬本躺在報告資料夾裡，反思引導從沒發生	反思引導和報告放同一本日曆：每第三個月的同一天
一個客戶一個真理	對 A 管用的打法，在 B 身上悄悄失效	跨賬戶對賬本；共同規律才是這門生意的標準

這不是什麼

這不是質量記分卡，也不能把判斷外包給表格。它是對一項資產的季度保養——包月服務真正賣的東西，就是每月帶著一句客戶轉述得出去的話準點出現的那個節奏。報告是悄悄變質的；這張表，就是那點聲響。