

الفجوة:1"الفجوة بين ما يرغبه العملاء وبين ما تعتقده الإدارة عن ما يرغبه في هؤلاء العملاء، وتنتج هذه الفجوة من النقص في فهمهم، أو سوء تفسير حاجات ورغبات العملاء، وتزداد هذه الحالة في تلك