

البحث عن ميزة تنافسية كلما إزدادت حدة المنافسة في القطاع الخدمي، أصبح من الضروري والحيوي . بالنسبة المؤسسات الخدمة أن تميز خدماتها بشكل ملموس وحقيقي، بدأت معدلات النمو تشهد هبوطاً ملحوظاً في صناعات خدمية في البنوك، هذه الصناعات قد وصلت بخدماتها إلى مرحلة النضوج في دورة حياتها. وهناك صناعات أخرى، مثل نقل المسافرين جواً في الولايات المتحدة الأمريكية، وبالتالي ضعفاً هيكلياً واضحاً في الأداء. وعليه، فإن هذه المؤسسات لكي تضمن البقاء أو تحقيق معدلات النمو المنشودة، أو دخول أسواق خارج حدودها الإقليمية (التصميم مثلاً). مت ، إمكانياتها،