

ولا تفكر بشكل كاف في كيفية إدراكها وتقييمها من قبل العملاء الخارجيين. • البنك الذي غير وجهة نظره من تنفيذ عملية الرهن العقاري لمساعدة العملاء في عملية شراء منزل من البداية إلى النهاية • مقدم خدمات التقاعد الذي غير تركيزه من العمليات التجارية التشغيلية إلى تحديد الخدمات التي يمكن أن يقدمها كجزء من عملية التقاعد في أستراليا • شركة تأمين قامت بتحليل وإعادة تصميم عمليات معالجة المطالبات بسبب انخفاض رضا العملاء. بدأت العملية الجديدة بحدوث أحداث العميل مثل الحوادث ، كما حددت الشركة رضا العملاء على أنه أهم مقياس جودة منفرد