

لقد أصبح هدف منشآت الأعمال الآن هو استقطاب عملاء راضين بصورة أفضل مما يحققه لذا فان رضا العميل أصبح عمل – كل فرد في المنظمة كبيرا وصغيرا كلا في مجال عمله، فهو يأتي في مقدمة الأهداف التي تسعى إليها كل منشأة. 4- تركيز الإدارة في كثير من المنشآت على جذب عملاء جدد يمكن ان يمثلوا لها قطاعا مربحا بينما قد تهمل اخذ خطوة جادة للاحتفاظ بالعملاء الحاليين الذين يمثلون قطاعا مربحا أيضا.