لقد أصبح هدف منشآت الأعمال الآن هو استقطاب عملاء راضين بصورة أفضل مما يحققه لذا فان رضا العميل أصبح عمل ـ كل فرد في المنظمة كبيرا وصغيرا كلا في مجال عمله، فهو يأتي في مقدمة الأهداف التي تسعى إليها كل منشاة. 4- تركز 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.

Summarized by © lakhasly.com