تستطيع المنظمات الصغيرة والمتوسطة بواسطة منتجاتها وسلوكيات عامليها، وردود أفعال المنافسين تحقيق النجاح او الفشل :
في خلق زبائنها الخاصين بها، ويرى العديد من الباحثين أن العلاقة بين الاعمال الصغيرة والزبائن هي السبب وراء نجاح هذه الاعمال، حيث أن من العلاقات يسمح للأعمال الصغيرة بتقديم خدمات شخصية وليست خدمات قائمة على أساس معرفة الآراء إن الاعمال الصغيرة لها المرونة والقدرة على تلبية احتياجات الزبائن ضمن جزء محدد من السوق أو مجموعات من الزبائن قد لا تكون جذابة للشركات الكبيرة.

Summarized by © lakhasly.com