

يمكن تعريف العميل بأنه "المشتري الحالي أو المحتمل الذي يحتاج المنتج أولديه رغبة في شرائه وفي نف الوقت لديه القدرة على شراء ذلك المنتج. 6 الميركية العميل على أنه المشتري الفعلي أو المتوقع للمنتجات أو الخدمات يتحقق رضا العمال أوالّ وقبل كل شيء بمدى اقتناع إدارة المؤسسة والعاملين بها بأهمية العمال في لذلك تعمل المؤسسات العمالقة على اكتساب ميزة تنافسية من خلال التركيز على توجيه العمال. وجعله محور اهتماماتهم من خلال التركيز على العمليات التي تزيد من رضاه والتي تلبي احتياجاته ورغباته من أجل ضمان والثّ للمنتجات وخدمات هذه المؤسسة، والخدمات قد حان تلعب دوراً محورياً في تحقيق رضا العمال، مع الأخذ في الاعتبار أنهم حساسون جداً