يرتكز رضا العملاء الداخليين (الموظفين) على توفير الأمن الوظيفي، حوافز مجزية، تقييم أداء عادل، وفرصة للمشاركة في تحسين المنظمة، بالإضافة إلى تحسين العلاقات الإنسانية وروح المعنويات. أما رضا العملاء الخارجيين فيعتمد على الالتزام بالشروط التعاقدية، توفير منتجات مطابقة للمواصفات، توفير الوقت والجهد، وقدرة المؤسسة على الوفاء بتعهداتها.

Summarized by © lakhasly.com