

- 在一个以提供服务为主的公司「产品」的重要部份，是在每次第一线的员工服务顾客时所设计而成的。
- 这些员工的职责包含发现客户的需求，并且每一位都有各自的价值。你必需提供他们关于成本方面的信息，并提供奖励方案以激励他们做好上述职责。

- 大部份的公司把不少和客户需求有关的信息弃如敝履
- 对于这些信息错误地使用，或毫不关心使用结果，甚或是滥用，其代价都非常高昂
- 但是，成本支出是短期的，可获得的回报却是长期的