

- En las empresas de servicios, el diseño de las partes importantes del "producto" lo están haciendo en realidad quienes prestan servicio al cliente en su trato con él día a día.
- Se hallan en una situación privilegiada para interpretar las necesidades del cliente, por lo que es necesario proporcionarles información (sobre costes) e incentivos.

- La mayoría de las empresas desperdician gran cantidad de información sobre las necesidades del cliente
- Los errores, la indiferencia y las conductas abusivas suelen hacer más costoso el uso de la información
- No obstante, los costes son a corto plazo, mientras que los beneficios se obtienen a largo