

Väite	Oma vast.	Oikea vast.	Sivu	Ratkaisu
101) Southwest Airlinesin johto on jatkuvasti korostanut, että kaikkein tärkeintä on pitää huolta asiakkaista.				
102) Asiakaspalvelulähtöisten yritysten tapa tuottaa asiakkaille lisäarvoa perustuu ensisijaisesti asiakaslähtöisyyteen.				
103) Tuotekehityslähtöiselle toimintamallille on tyypillistä, että jonkin toimivan idean jäljittelijät hyötyvät usein paljonkin kopioinnista.				
104) Asiakaspalvelulähtöisyys on nykyisin yleisimmin toteutettava yritysten toimintamalli.				
105) Julkishallinnossa kasvavaa resurssitarvetta voidaan ratkoa esim. verkottumalla erilaisten kumppanien kanssa.				
106) Vakiintuneessa vaiheessa oleva, tuotekehityslähtöinen yritys suuntaa usein panostuksensa lähinnä olemassa olevien tuotteiden erilaisten ominaisuuksien kehittelyyn.				
107) Vakiintuneessa kehitysvaiheessa olevan, tuotekehityslähtöisesti toimivan yrityksen tulisi pystyä jatkuvasti kehittämään uusia tuotteita tai palveluja.				
108) Balanced Scorecard soveltuu kohtaisen hyvin tuotantolähtöisesti toimivan yrityksen toiminnan ohjaamiseen ja seurantaan.				
109) Julkishallinnon palvelujen kehittämissuunta on kirjan mukaan tuotekehityslähtöisyys -> tuotantolähtöisyys -> asiakaslähtöisyys.				
110) Vakuutusyhtiön avainasiakkaalleen nimeämä asiakaspalveluhenkilö mainitaan kirjassa esimerkkinä asiakaspalvelulähtöisyydestä.				