

يهدف البحث الى توليد المعرفة بشأن اعتماد سماع صوت الزبون كمدخل فاعل في تحقيق قيمة الزبون في مستشفى الرازي الاهلي، وتكونت عينة البحث من مجموعة من الزبائن المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المستشفى، وعليه كان عدد افراد العينة (40) فرداً، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وكان اهم ما توصل اليه الباحث ان هناك اهتمام من قبل مستشفى الرازي الاهلي بسماع صوت الزبون والسعي الدائم للعمل بموجبه وكذلك ظهر ان هناك اهتمام ملحوظ من قبل ادارة المستشفى للسعي الدائم لتحقيق قيمة الزبون.