

All verksamhet i ett företag bör syfta till att producera varor eller tjänster (produkter) som kommer kunden till nytta. Företagets organisation byggs därför lämpligen upp med utgångspunkt från dessa produkter. Är verksamheten exempelvis en körskola, är teoriutbildning och övningskörning två produkter. Hur ska vi då betrakta interna saker som löneutbetalningar, kaffekokning och personalutbildning? De är ju en del av företagets verksamhet, men kommer den kunden till nytta? Ja, det beror faktiskt på vad vi menar med kunder. Låt oss definiera alla mottagare av företagets produkter som kunder, men skilja på interna och externa kunder. En intern kund blir då mottagare av interna produkter typ löneutbetalningar. Personalutbildning, löneutbetalning och kaffekokning kan vara exempel på interna produkter hos en bilskola.