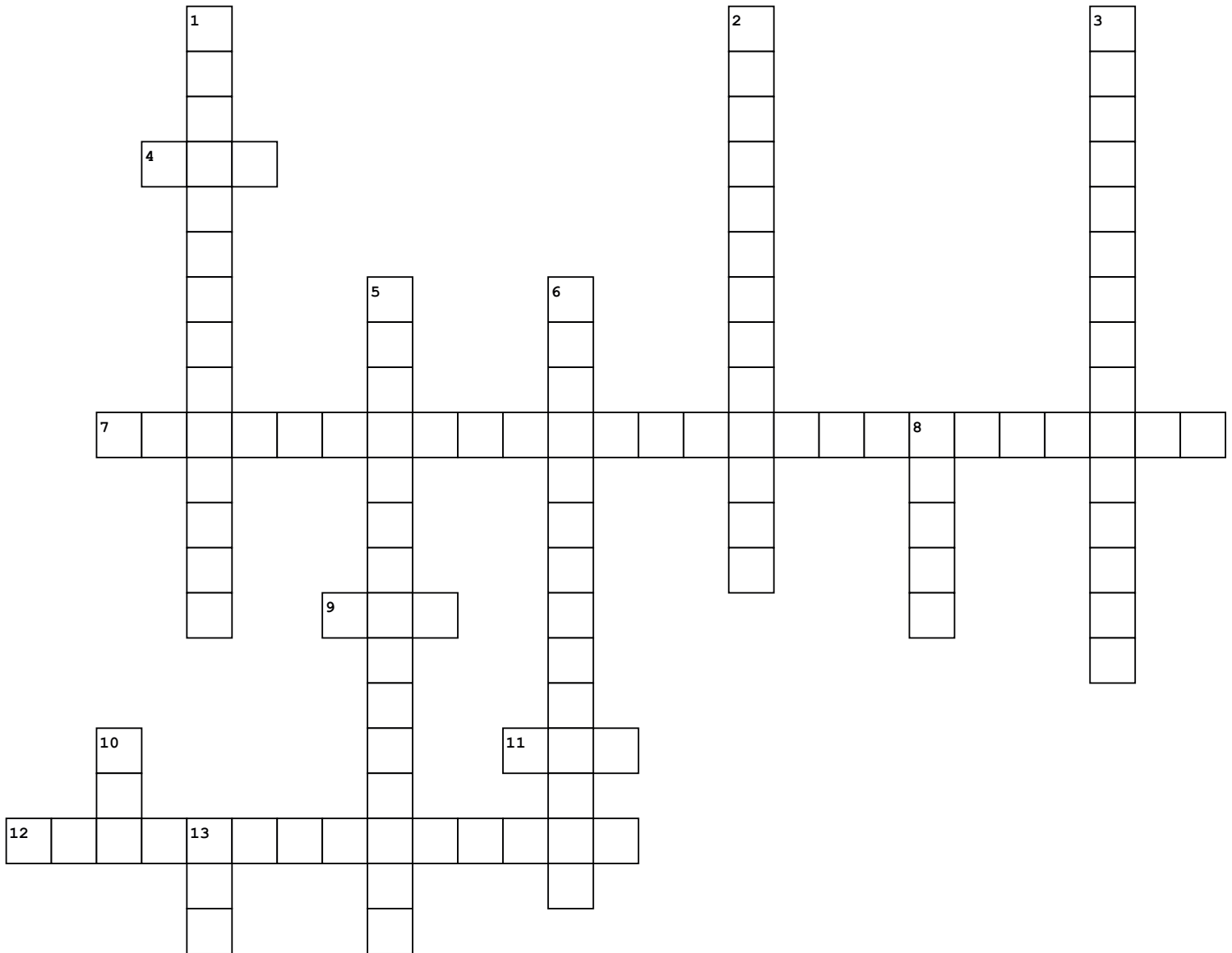


Kliendikesksus ja terminid 3



Across

4. kontaktipõhine tagasiside mõõtmise meetodi akronüüm (inglise keeles) kus tulemus näitab kui palju peab klient vaeva nägema oma vajaduste rahuldamiseks
7. CSAT inglise keelsete sõnadega lahtikirjutatult meetod mis hindab klientide üldist rahulolu teenusepakkujaga
9. kliendisuhete juhtimise tööriist akronüüm (inglise keeles)
11. kliendikogemuse juhtimine akronüüm (inglise keeles)
12. tekib kliendi kõikide kokkupuudete tulemusena ja on üks rahulolu valemi teguritest
13. kontaktipõhine klientide tagasiside mõõtmise

Down

1. kogu ettevõtte kliendile suunatus
2. tekib kliendis kui pakutud kliendikogemuse ei vasta ootustele
3. teeninduskvaliteedi ja teenindusstandarditele vastavuse hindamise meetod (inglise keeles)
5. kliendi emotsionaalne hinnang ettevõttele
6. tekib töötaja kõikide kokkupuudete tulemusena
8. igal kliendil on olemas kas teadvustatud või teadvustamata kujul ja on üks rahulolu valemi teguritest
10. tulemuslikkuse võtmenäitaja akronüüm (inglise keeles)
13. kontaktipõhine klientide tagasiside mõõtmise

meetodi akronüüm (inglise keeles) kus tulemuse
saamiseks lahutatakse soovitajate protsendist
mittesoovitajate protsent