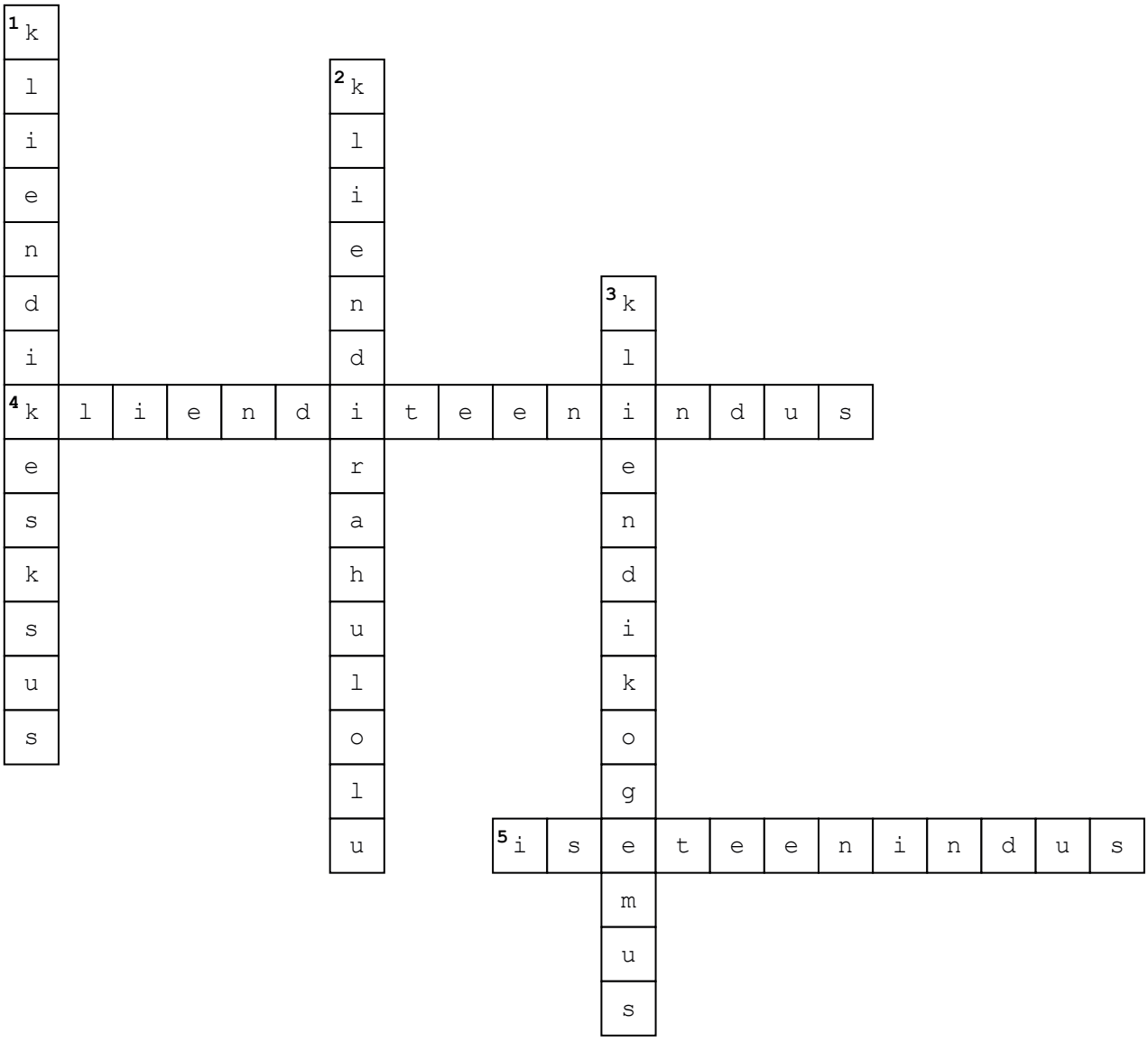
Kliendikeskus ja terminid 1



Across

4. kliendi ja teenusepakkuja vahel aset leidev protsess

5. teenuse kasutamine ilma ettevõttepoolse teenindaja abita, tihti elektroonilise kanali vahendusel

Down

1. kogu ettevõtte kliendile suunatus

2. kliendi emotsionaalne hinnang ettevõttele

3. tekib kliendi kõikide kokkupuudete tulemusena ja on üks rahulolu valemi teguritest