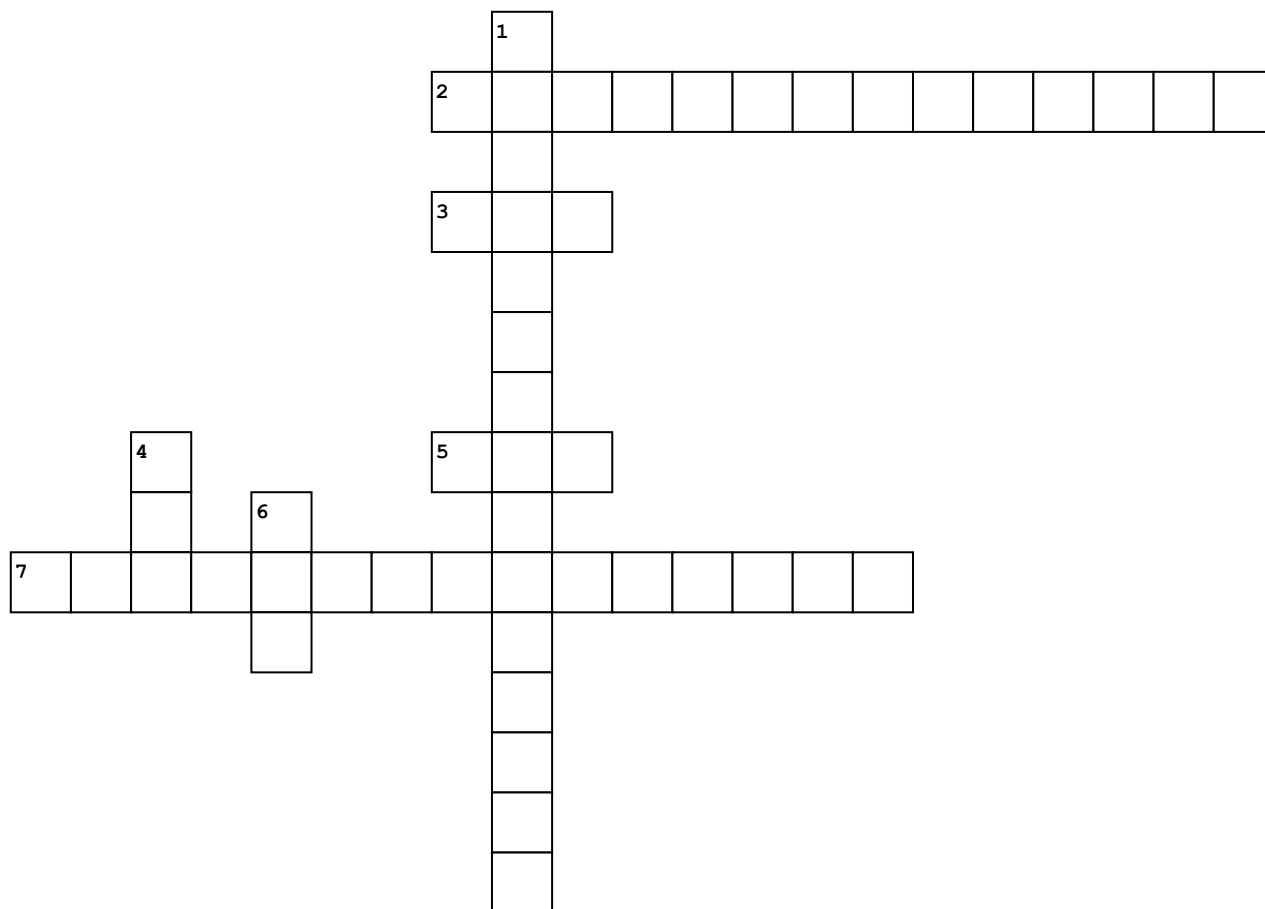


## Kliendikesksus ja terminid 2



### Across

2. kogu ettevõtte kliendile suunatus
3. kontaktipõhine tagasiside mõõtmise meetodi akronüüm (inglise keeles) kus tulemus näitab kui palju peab klient vaeva nägema oma vajaduste rahuldamiseks
5. kliendisuhete juhtimise tööriist akronüüm (inglise keeles)
7. teeninduskvaliteedi ja teenindusstandarditele vastavuse hindamise meetod (inglise keeles)

### Down

1. kliendi emotsionaalne hinnang ettevõttele
4. kontaktipõhine klientide tagasiside mõõtmise meetodi akronüüm (inglise keeles) kus tulemuse saamiseks lahutatakse soovitajate protsendist mittesoovitajate protsent
6. kliendikogemuse juhtimine akronüüm (inglise keeles)