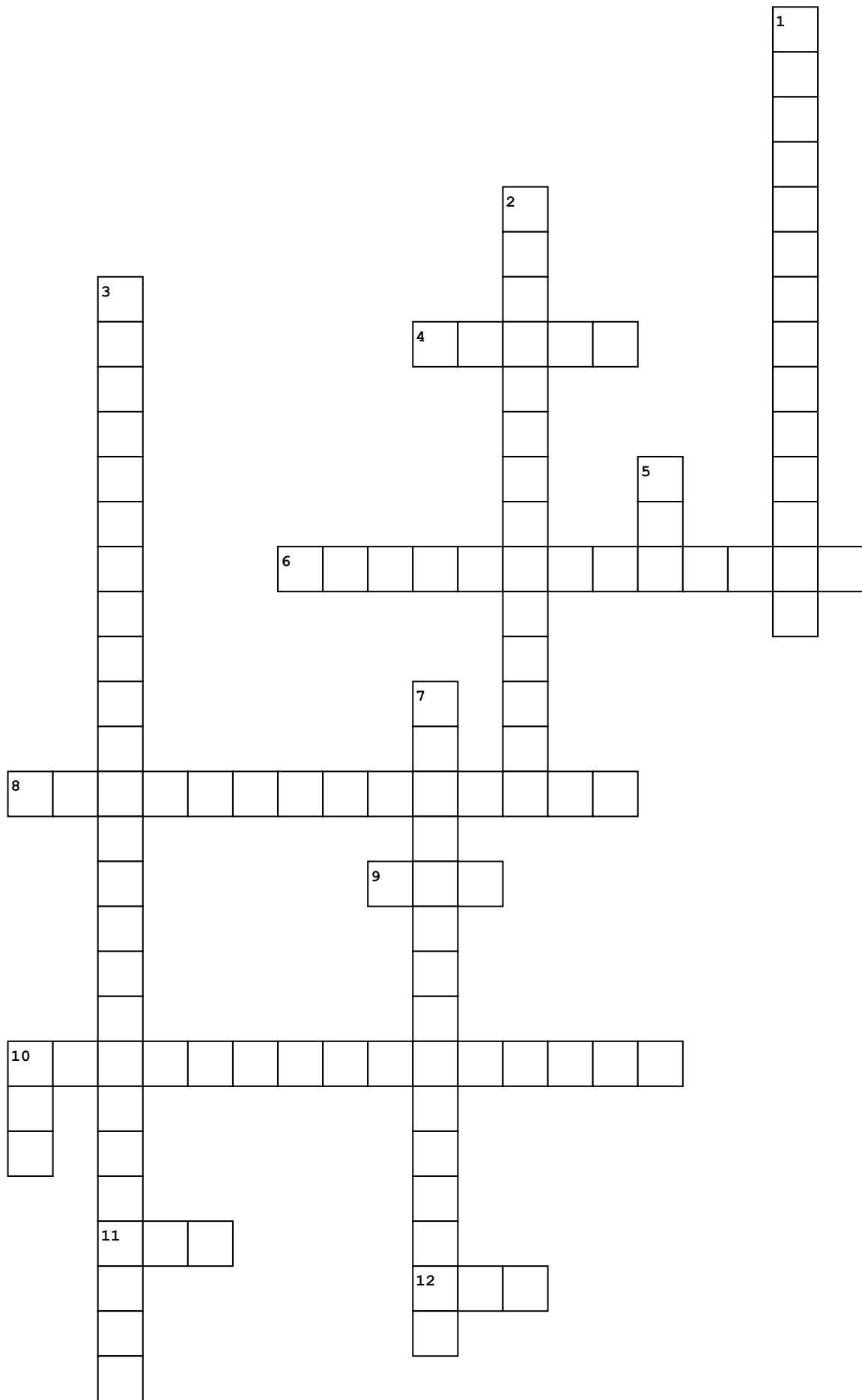


## **Kliendikesksus ja terminid 3**



### Across

4. igal kliendil on olemas kas teadvustatud või teadvustamata kujul ja on üks rahulolu valemi teguritest
6. tekib kliendis kui pakutud kliendikogemus ei vasta ootustele
8. kogu ettevõtte kliendile suunatus
9. kontaktipõhine tagasiside mõõtmise meetodi akronüüm (inglise keeles) kus tulemus näitab kui palju peab klient vaeva nägema oma vajaduste rahuldamiseks
10. kliendi emotsionaalne hinnang ettevõttele
11. kliendikogemuse juhtimine akronüüm (inglise keeles)
12. kontaktipõhine klientide tagasiside mõõtmise meetodi akronüüm (inglise keeles) kus tulemuse saamiseks lahutatakse soovitajate protsendist mittesoovitajate protsent

### Down

1. tekib kliendi kõikide kokkupuudete tulemusena ja on üks rahulolu valemi teguritest
2. tekib töötaja kõikide kokkupuudete tulemusena
3. CSAT inglise keelsete sõnadega lahtikirjutatult meetod mis hindab klientide üldist rahulolu teenusepakkujaga
5. kliendisuhete juhtimise tööriist akronüüm (inglise keeles)
7. teeninduskvaliteedi ja teenindusstandarditele vastavuse hindamise meetod (inglise keeles)
10. tulemuslikkuse võtmenäitaja akronüüm (inglise keeles)