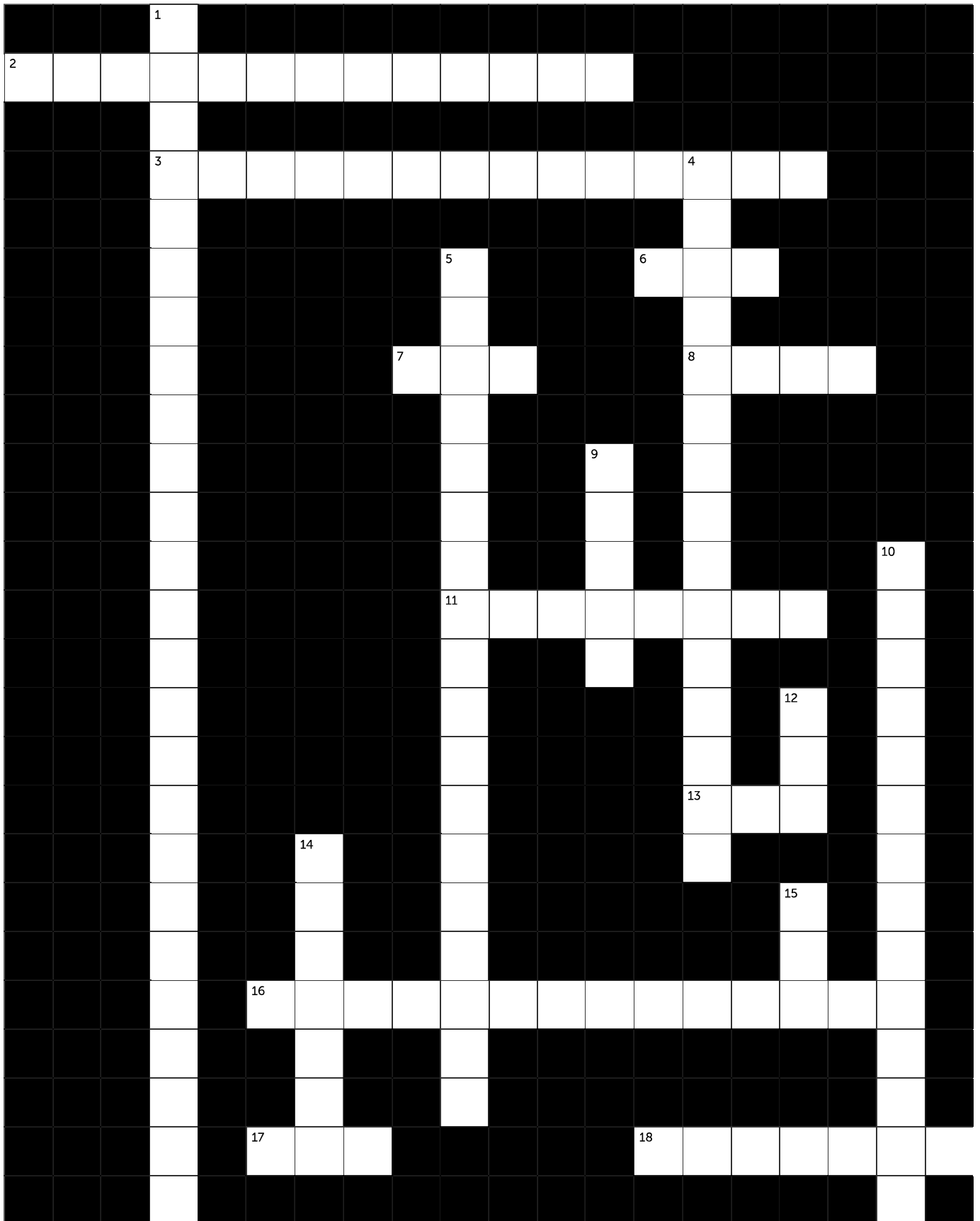


MEISTRIKLASS :)



ACROSS

- 2 Tekib kliendis kui pakutud kliendikogemuse ei vasta ootustele
- 3 Tekib töötaja kõikide kokkupuudete tulemusena
- 6 Eesmärgistamise meetod, mis toetab kliendikogemuse juhtimise süsteemi (akronüüm, inglise keeles)
- 7 Midagi, mis eristab teid teie konkurentidest (akronüüm, inglise keeles)
- 8 Töötajate lojaalsust mõõtev meetodi akronüüm (inglise keeles). Tulemuse saamiseks lahutatakse tööandjat soovitavate töötajate% st mittesoovitajate%
- 11 Kliendi emotsionaalne hinnang ettevõttele
- 13 Kontaktipõhine klientide tagasiside mõõtmise meetodi akronüüm (inglise keeles). Tulemuse saamiseks lahutatakse soovitajate % mittesoovitajate %
- 16 Tekib kliendi kõikide kokkupuudete tulemusena
- 17 Akronüüm (ingl. keeles), mis tähistab kliendikogemusele ja selle juhtimisele süsteemset lähenemist.
- 18 Kliendile pakutav väärtus kokkupuutel ettevõttega. Üks rahulolu valemi teguritest.

DOWN

- 1 CSAT inglise keelsete sõnadega lahtikirjutatud. Meetod mis hindab klientide üldist rahulolu teenusepakkujaga
- 4 Teeninduskvaliteedi ja teenindusstandarditele vastavuse hindamise meetod (inglise keeles)
- 5 CX inglise keelsete sõnadega lahtikirjutatult.
- 9 Igal kliendil on olemas kas teadvustatud või teadvustamata kujul. Üks rahulolu valemi teguritest.
- 10 ... on ettevõtte mõtestatud toimimise viis
- 12 Kontaktipõhine tagasiside mõõtmise meetodi akronüüm (inglise keeles). Tulemus näitab kui palju peab klient vaeva nägema selleks, et tema vajadus saaks rahuldatud
- 14 Sa oled... :)
- 15 Akronüüm (ingl. keeles), mis tähistab strateegiaid ja tarkvara, mis võimaldavad ettevõttel oma kliendisuhteid hallata.