

MASARYKOVA UNIVERZITA
EKONOMICKO-SPRÁVNÍ FAKULTA

GLOSSARY
CUSTOMER RELATIONS

BRNO 2023

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- Ⓞ uvozuje slovo nebo frázi se stejným nebo podobným významem (synonymum)
- ⊗ uvozuje slovo nebo frázi s opačným významem (antonymum), případně podobně znějící výraz s odlišným významem
- || obsahuje přepis výslovnosti
- () obsahuje vysvětlení (například zkratky nebo zpřesnění významu), doplnění nebo část výrazu či slova, která může být v závislosti na kontextu vynechána
- ⓘ upozorňuje na nepravidelné (*irregular*) sloveso vyšší než mírně pokročilé úrovně a tím zároveň odkazuje na seznam těchto nepravidelných sloves na konci glosáře
- / zkracuje dvě (nebo i více) stejné syntaktické konstrukce do jediné (například „dosáhnout/docílit *čebo*“ místo „dosáhnout *čebo*, docílit *čebo*“)
- adj* přídavné jméno (*adjective*)
- AmE* výraz z americké angličtiny (*American English*)
- BrE* výraz z britské angličtiny (*British English*)
- C* počítatelné podstatné jméno (*countable*)
- informl* neformální, hovorový výraz (*informal*)
- n* podstatné jméno (*noun*)
- pl* množné číslo (*plural*)
- sb* zájmeno *někdo*, uváděné po předložkách *a/* nebo slovesných vazbách (*somebody*)
- sg* jednotné číslo (*singular*)
- sth* zájmeno *něco*, uváděné po předložkách *a/* nebo slovesných vazbách (*something*)
- U* nepočítatelné podstatné jméno (*uncountable*)

CUSTOMER RELATIONS

access <i>n; U</i>		přístup
accessible <i>adj</i>		dostupný, dosažitelný
accounting error <i>n</i>		účetní chyba
achievable <i>adj</i>		dosažitelný, proveditelný
to aim at <i>sth</i>		cílit, zaměřit se na <i>co</i>
appreciated <i>adj</i>		vážený, ceněný
to arm <i>sb</i> with <i>sth</i>		vyzbrojit, vybavit <i>koho čím</i>
array <i>n</i>	[ə'reɪ]	(celá) řada, velké množství, spousta
assets <i>n; pl</i>		aktiva, jmění (podniku)
automated email		automatický email
aware of <i>sth</i> <i>adj</i>		vědomý si <i>čeho</i>
to benefit <i>sb</i>		profitovat, prospívat <i>komu</i>
to boost <i>sth</i>		zvýšit, podpořit <i>co</i>
bounty <i>n; U</i>		hojnost
brand ambassador		ambasador značky
business <i>n</i>		obchod
businesslike <i>adj</i>		věcný, efektivní
chatbot <i>n</i>		softwarový konverzační robot
to churn		odejít jako zákazník od značky, opustit značku
churn <i>n</i>		odliv zákazníků od značky
collected <i>adj</i>		rozvážný, klidný
commitment <i>n; U</i>		odhodlání
communication channels		komunikační kanály v obchodě (např. osobní komunikace, email, telefon)
to conduct <i>sth</i>		provádět <i>co</i>
to conduct a survey	['sɜ:(r)veɪ]	provádět průzkum
content assets		komunikační kanály značky propagující produkt
convincing <i>adj</i>		přesvědčivý, věrohodný
CRM (Customer relationship management)		řízení vztahů se zákazníky
crucial <i>adj</i>		klíčový, rozhodující, zásadní
customer base		zákaznická základna
customer experience		zákaznická zkušenost
customer relations		vztahy se zákazníky
customer service		zákaznický servis
customer support		zákaznická podpora
to deal with <i>sth</i>		zabývat se <i>čím</i> , vyřizovat <i>co</i>
to deliver <i>sth</i>		předat <i>co</i>
to deliver on <i>sth</i>		naplnit očekávání, splnit slib
discount <i>n</i>		sleva
to diffuse <i>sth</i>		zde vyřešit <i>co</i> , rozptýlit <i>co</i>

to earn <i>sth</i>		získat <i>co</i> , vysloužit <i>co</i>
emphasis <i>n; U</i>		důraz
to empower <i>sb</i>		oprávnit <i>koho</i> , umožnit <i>komu</i>
to encourage <i>sth</i>		pobídnout, přesvědčit k <i>čemu</i>
to ensure <i>sth</i>	[ɪn'ʃʊ:(r)]	zajistit <i>co</i>
exceptional <i>adj</i>		výjimečný
experience <i>n; C</i>		zážitek
extras <i>n; pl</i>		nadstandardní věci, pozornost podniku
favourably <i>adv</i>		příznivě, kladně
feedback <i>n; U</i>		zpětná vazba
to foster <i>sth</i>		podporovat, pěstovat <i>co</i>
genuinely <i>adv</i>		skutečně, opravdově
to guide <i>sb/sth</i>		vést, řídit <i>koho/co</i>
grievance <i>n</i>		stížnost
to handle <i>sth</i>		vyřídit, vyřešit <i>co</i>
handling <i>n</i>		vyřizování; zacházení
honest <i>adj</i>		upřímný; čestný, poctivý
impersonal <i>adj</i>		neosobní
incentive <i>n</i>		podnět, stimul
to incentivise	[ɪn'sen.ti.vəɪz]	pobídnout, stimulovat
inconvenience <i>n</i>	[ɪnkən'vi:niəns]	nepříjemnost, komplikace
indifferent <i>adj</i>		nevšímavý, lhostejný
to induce <i>sth</i>		vyvolat, způsobit <i>co</i>
inefficient <i>adj</i>	[,ɪn.ɪ'fɪ.ənt]	neefektivní, nevýkonný, neschopný
informed decision		kvalifikované rozhodnutí
initial <i>adj</i>		první
insightful <i>adj</i>		chytrý, pronikavý
interaction <i>n</i>		vzájemná komunikace
invaluable <i>adj</i>		neocenitelný, k nezaplacení
invested <i>adj</i>		zainvestovaný, zainteresovaný
invoice <i>n</i>		faktura
knowledgeable <i>adj</i>		dobře informovaný, orientovaný
laid-back <i>adj</i>		pohodový
late delivery		opožděné dodání zboží
likely <i>adv</i>		pravděpodobně
live chat		živý chat na webových stránkách obchodu
to lodge <i>sth</i>		vznést, podat <i>co</i>
to lodge a complaint		vznést, podat stížnost
loyalty <i>n</i>		věrnost, oddanost
loyalty programme		věrnostní program
meaningful <i>adj</i>		významný
measured <i>adj</i>		uvážlivý, uměřený
milestone <i>n</i>		milník, důležitý bod
need <i>n</i>		potřeba
onboarding <i>n; U</i>		získání a udržení zákazníka

order <i>n</i>		objednávka, zakázka
overall <i>adj</i>		celý, celkový
overcharge <i>n</i>		předražení, naúčtování příliš vysoké ceny
overdue <i>adj</i>		pozdní, po lhůtě splatnosti
paramount <i>adj</i>		primární, prvořadý
passionate <i>adj</i>		naděšený, zanícený
to place <i>sth</i>		klást <i>co</i>
to place emphasis on <i>sth</i>		klást důraz na <i>co</i>
preference <i>n</i>		upřednostnění, preference
profound <i>adj</i>		hluboký, silný
promotion <i>n; U</i>		propagace, reklamní nabídka
promptly <i>adv</i>		okamžitě, ihned
prospect <i>n</i>		eventuální zákazník, možný zákazník
to provide <i>sth</i>		poskytovat <i>co</i>
to provide service		poskytovat službu
purchase <i>n</i>		koupě, nákup
query <i>n</i>	[ˈkwɪəri]	dotaz
questionnaire <i>n</i>		dotazník
referral <i>n</i>	[rɪˈfɜːrəl]	doporučení, odkázání
reflective <i>adj</i>		reflexní
refund <i>n</i>		vrácení peněz
to reignite <i>sth</i>	[ˌriːɪɡˈnaɪt]	opětovně zažehnout <i>co</i>
repeat business <i>n</i>		opakovaný nákup
replacement <i>n</i>		náhrada, výměna
resolution <i>n</i>		vyřešení
to resolve <i>sth</i>		vyřešit <i>co</i>
to retarget <i>sth</i>		přesměrovat <i>co</i>
retention <i>n</i>		retence, udržení zákazníků
roadmap		zde zákaznická cesta
to satisfy <i>sth</i>		uspokojit <i>co</i>
searchable <i>adj</i>		dohledatelný
segmentation <i>n</i>		segmentace, rozdělení
service <i>n</i>		služba, servis
service recovery		proces znovuzískání spokojenosti i důvěry zákazníka
short-staffed <i>adj</i>	[ʃɔː(r)t ˈstɑːft]	mající podstav, mající nedostatek pracovníků
to sing <i>sb's</i> praises		opěvovat <i>koho/co</i>
social media listening		monitorování sociálních médií
to stick through thick and thin		zůstat v dobrém i ve zlém
to strive to do <i>sth</i>		snažit se, usilovat o <i>co</i>
to subtract <i>sth</i>		odečíst <i>co</i>
supplier <i>n</i>		dodavatel
to support <i>sb/sth</i>		podporovat <i>koho</i>
surgical <i>adj</i>		chirurgický
survey <i>n</i>	[ˈsɜːveri]	průzkum
sympathetically <i>adv</i>		s pochopením

to tackle <i>sth</i>	vyřídit, vyřešit <i>co</i>
to tailor <i>sth</i>	přizpůsobit <i>co</i>
to take action	jednat, konat
temperamental <i>adj</i>	impulzivní, náladový
top-notch <i>adj; infml</i>	prvotřídní, špičkový
to track <i>sth</i>	sledovat <i>co</i>
trackable <i>adj</i>	sledovatelný
trade-off <i>n</i>	něco za něco
transactional <i>adj</i>	obchodní
troubleshooting <i>n; C</i>	řešení problémů
ultimately <i>adv</i>	zcela
unobtrusive <i>adj</i>	nenápadný, nerušivý
upfront <i>adj</i>	přímý, otevřený
upmarket <i>adj</i>	luxusní, pro náročné zákazníky
upselling <i>n; U</i>	zvyšování prodeje, kdy prodejce nabídne zákazníkovi produkt nebo službu vyšší cenové kategorie
upset <i>adj</i>	znepokojený, rozrušený
valuable <i>adj</i>	cenný, hodnotný
whitepapers	propagační materiály
workflow <i>n; U</i>	pracovní postup