

# Słowniczek

- Marketing – spełnienie pragnień i życzeń konsumentów z zyskiem
- Marketing relacji - tworzenie, utrzymywanie i wzbogacanie relacji/kontaktów z klientem.
- Satysfakcja klienta - poczucie zadowolenia, odczucie korzyści, spełnienie oczekiwań związanych z zakupem
- Reklamacja – skarga kierowana do firmy wynikająca z niezadowolenia klienta
- Lojalność – wierność, oddanie jakiejś instytucji, marce lub osobie.