



GLOSÁŘ

dramatik	autor, pisatel dramát (z řečtiny)
výrobky jsou až do	výrobků je na trhu velké množství, omrzení dostupné je obtížné si vybrat
protějšek	partner, <i>zde</i> : člověk prodávající nebo nabízející zboží/službu zákazníkovi
správné načasování obsluhy	správný výběr vhodného okamžiku k obslužení zákazníka
hosté jsou obdařováni pozorností personálu	personál věnuje hostům stálou pozornost
servisní prohřešek	chyba vůči zákazníkovi provedená v oblasti servisu
mějte ještě trochu strpení	ještě chvíli počkejte, vydržte
je smysluplný	má smysl, význam
vystupování personálu	chování, jednání personálu
důvěryhodnost	spolehlivost, věrohodnost
vcítit se	<i>zde</i> : na základě citu a zkušeností poznat přání zákazníků