



# Customer Service in English: Advanced Vocabulary

100 words

ENGLISH	TRANSCRIPTION
<b>de-escalation</b>	/,diːˌɛskəˈleɪʃən/
<b>compliance</b>	/kəmˈplaɪəns/
<b>regulatory</b>	/'regjələˌtɔːri/
<b>data privacy</b>	/'deɪtə 'praɪvəsi/
<b>confidentiality</b>	/,kɔːnfɪˌdɛnʃi'ælɪti/
<b>consent</b>	/kən'sent/
<b>liability</b>	/,laɪə'bɪləti/
<b>indemnity</b>	/'ɪnˌdɛmnɪti/
<b>breach</b>	/'bri:tʃ/
<b>remediation</b>	/'rɪˌmiːdi'eɪʃən/
<b>root cause analysis</b>	/'ru:t kɔːz ə'næləsɪs/
<b>corrective action</b>	/'kɔːrɛktɪv 'ækʃən/
<b>preventive action</b>	/'prɪ'ventɪv 'ækʃən/
<b>escalation matrix</b>	/,ɛskəˈleɪʃən 'meɪtrɪks/
<b>escalation tier</b>	/,ɛskəˈleɪʃən tɪr/
<b>churn</b>	/'tʃɜːrn/
<b>retention</b>	/'rɪˌtɛnʃən/
<b>customer journey</b>	/'kʌstəmə 'dʒɜːrni/
<b>touchpoint</b>	/'tʌtʃpɔɪnt/
<b>service recovery</b>	/'sɜːrvɪs rɪ'kʌvəri/
<b>goodwill credit</b>	/'gʊdˈwɪl 'krɛdɪt/
<b>credit memo</b>	/'krɛdɪt 'mɛməʊ/
<b>pro rata</b>	/,prəʊ 'rɑːtə/
<b>refund eligibility</b>	/'riːflʌnd ˌɛlɪdʒə'bɪləti/

ENGLISH	TRANSCRIPTION
<b>partial reimbursement</b>	/ˈpɑːrʃəl ˌriːɪmˈbɜːrsmənt/
<b>replacement authorization</b>	/rɪˈpleɪsmənt ˌɔːθərəˈzeɪʃən/
<b>return merchandise authorization</b>	/rɪˈtɜːrn ˈmɜːrtʃəndaɪz ˌɔːθərəˈzeɪʃən/
<b>dispute resolution</b>	/dɪˈspjuːt ˌrezəˈluːʃən/
<b>arbitration</b>	/ˌɑːrbɪˈtreɪʃən/
<b>mediation</b>	/ˌmiːdiˈeɪʃən/
<b>consumer rights</b>	/kənˈsuːməər raɪts/
<b>consumer protection</b>	/kənˈsuːməər prəˈtɛkʃən/
<b>fraud</b>	/frɔːd/
<b>identity verification</b>	/aɪˈdentəti ˌverɪfɪˈkeɪʃən/
<b>multi-factor authentication</b>	/ˌmʌltiˈfæktər ɔːθentɪˈkeɪʃən/
<b>data retention</b>	/ˈdeɪtə rɪˈtenʃən/
<b>incident</b>	/ˈɪnɪdɪdənt/
<b>service outage</b>	/ˈsɜːrvɪs ˈaʊtɪdʒ/
<b>outage notice</b>	/ˈaʊtɪdʒ ˈnəʊtɪs/
<b>incident report</b>	/ˈɪnɪdɪdənt rɪˈpɔːrt/
<b>audit trail</b>	/ˈɔːdɪt treɪl/
<b>case history</b>	/keɪs ˈhɪstəri/
<b>case escalation</b>	/keɪs ˌɛskəˈleɪʃən/
<b>escalation review</b>	/ˌɛskəˈleɪʃən rɪˈvjuː/
<b>executive escalation</b>	/ɪgˈzɛkjətɪv ˌɛskəˈleɪʃən/
<b>service-level breach</b>	/ˈsɜːrvɪs ˈlɛvəl brɪːtʃ/
<b>first contact resolution</b>	/fɜːrst ˈkɑːntækt ˌrezəˈluːʃən/
<b>average handle time</b>	/ˈævərɪdʒ ˈhændl taɪm/
<b>call abandonment</b>	/kɔːl əˈbændənmənt/
<b>contact center</b>	/ˈkɑːntækt ˈsɛntər/
<b>omnichannel support</b>	/ˌɑːmniˈtʃænəl səˈpɔːrt/

ENGLISH	TRANSCRIPTION
<b>sentiment analysis</b>	/ˈsentɪmənt əˈnæləsɪs/
<b>quality assurance</b>	/ˈkwɑːləti əˈʃʊərəns/
<b>monitoring</b>	/ˈmɑːnɪtərɪŋ/
<b>coaching</b>	/ˈkəʊtʃɪŋ/
<b>script adherence</b>	/skɪpt ədˈhɪərəns/
<b>escalation manager</b>	/ˌɛskəˈleɪʃən ˈmænɪdʒər/
<b>cross-functional</b>	/ˌkrɒs ˈfʌŋkʃənəl/
<b>handoff protocol</b>	/ˈhændɔːf ˈprəʊtəkɔːl/
<b>case triage</b>	/keɪs triːˈɑːʒ/
<b>prioritization</b>	/praɪˌɔːrɪtəˈzeɪʃən/
<b>backlog grooming</b>	/ˈbæklɔːg ˈgruːmɪŋ/
<b>knowledge management</b>	/ˈnɑːlɪdʒ ˈmænɪdʒmənt/
<b>escalation summary</b>	/ˌɛskəˈleɪʃən ˈsʌməri/
<b>policy exception</b>	/ˈpɑːləsi ɪkˈsɛpʃən/
<b>exception handling</b>	/ɪkˈsɛpʃən ˈhændlɪŋ/
<b>account suspension</b>	/əˈkaʊnt səˈspɛnʃən/
<b>reinstatement</b>	/ˌriːɪnˈsteɪtmənt/
<b>dispute charge</b>	/dɪˈspjuːt tʃɑːrdʒ/
<b>card issuer</b>	/kɑːrd ˈɪʃuər/
<b>merchant</b>	/ˈmɜːrtʃənt/
<b>charge dispute</b>	/tʃɑːrdʒ dɪˈspjuːt/
<b>risk assessment</b>	/rɪsk əˈsɛsmənt/
<b>escalation threshold</b>	/ˌɛskəˈleɪʃən ˈθrɛʃhoʊld/
<b>service blueprint</b>	/ˈsɜːrvɪs ˈbluːprɪnt/
<b>root cause</b>	/ruːt kɔːz/
<b>corrective plan</b>	/kəˈrɛktɪv plæn/
<b>preventive controls</b>	/prɪˈvɛntɪv kənˈtrəʊlz/

ENGLISH	TRANSCRIPTION
<b>compliance review</b>	/kəm'plaɪəns rɪ'vjuː/
<b>regulatory complaint</b>	/'rɛɡjələ,tɔːrɪ kəm'pleɪnt/
<b>legal notice</b>	/'liːɡəl 'nɒʊtɪs/
<b>data subject request</b>	/'deɪtə 'sʌbdʒɛkt rɪ'kwɛst/
<b>privacy notice</b>	/'praɪvəsi 'nɒʊtɪs/
<b>secure channel</b>	/sɪ'kjʊr 'tʃænəl/
<b>encryption</b>	/ɪn'krɪptʃən/
<b>incident response</b>	/'ɪnɪdɪdənt rɪ'spɔːns/
<b>escalation audit</b>	/,ɛskə'leɪʃən 'ɔːdɪt/
<b>case closure</b>	/keɪs 'kloʊzər/
<b>closure summary</b>	/'kloʊzər 'sʌməri/
<b>stakeholder</b>	/'steɪk,həʊldər/
<b>service benchmark</b>	/'sɜːrvɪs 'bɛntʃmɑːrk/
<b>call routing</b>	/kɔːl 'ruːtɪŋ/
<b>queue management</b>	/kjuː 'mænɪdʒmənt/
<b>escalation backlog</b>	/,ɛskə'leɪʃən 'bækɫɔːɡ/
<b>case ownership</b>	/keɪs 'oʊnərʃɪp/
<b>customer advocacy</b>	/'kʌstəməɹ 'ædvəkəsi/
<b>voice of the customer</b>	/vɔɪs əv ðə 'kʌstəməɹ/
<b>service design</b>	/'sɜːrvɪs dɪ'zain/
<b>escalation playbook</b>	/,ɛskə'leɪʃən 'pleɪbʊk/
<b>regulatory compliance</b>	/'rɛɡjələ,tɔːrɪ kəm'plaɪəns/

onemoreword ONEMOREWORD

**Learning words is easier in the app**

Spaced repetition, examples, audio, and smart topic-based collections.

[onemoreword.app](https://onemoreword.app) →



Open