

INHOUD



04

Customer Experience

Het NVSM-congres bracht in mei zo'n 150 leden bij elkaar. Het thema: Customer Experience. 'Dat klinkt heel spannend maar is heel eenvoudig: weet wat je klant wil.' Vier sprekers over het belang van klantbeleving.



10

'Trainen op soft skills? Dat doen wij zelf!'

Carrier Airconditioning wil voorop blijven lopen. Niet alleen qua techniek, maar vooral ook door aandacht voor mensen; die maken het verschil. Neem een kijkje in de keuken bij Carrier.



18

Innovatie Award

De prestigieuze NVSM Innovatie Award werd dit jaar voor de vierde keer uitgereikt. Met welk opvallend innovatief idee maakten de drie genomineerden indruk op de jury?



07

Vijf trends in maintenance

De ene innovatie volgt de andere op, waardoor ook de wijze waarop onderhoud wordt georganiseerd kan veranderen. Vijf trends in maintenance volgens Tjark Mulder van Symagic.



12

Dat doet de deur dicht

Aanmeldprocedures, bedrijfsfilms en werkvergunningen; het kan voor een serviceorganisatie knap lastig zijn om bij klanten aan de slag te gaan. Waar loop je tegen aan? En belangrijker; hoe ga je ermee om?



20

Markt voor tijdelijk personeel opgeschud

Door de opleving van de economie en nieuwe wetgeving hebben bedrijven meer behoefte aan tijdelijke medewerkers. Een gesprek met Raymond Verheul van personeelsbemiddelaar Quamba People.



08

08 Op bezoek bij Holland Casino

'Ik ben niet geïnteresseerd in technische specificaties. Voor mij is alleen belangrijk wat een bezoeker merkt.' Bij Holland Casino draait alles om beleving bij de gast.



15

15 Servicemanager in beeld

'Ik prijs me gelukkig dat ik in een familiebedrijf werk, met een fijne ploeg mensen en een magazijn waar je 'u' tegen zegt.' Een interview met servicemanager Dave Oirbons van Berko Kompressoren.

Verder in dit nummer:

22 DBA: nieuwe wet bij inhuur zpp'er

24 Service Monitor geeft beeld van ontwikkelingen in de markt

26 NVSM-nieuws

INHOUD