



# 04

## 04 Customer Experience

De NVSM monitor is helder: customer experience verdient de komende jaren prioriteit. Denken vanuit de beleving van de klant dat is waar het om zou moeten draaien.



# 12

## 12 Masterclass Lean Six Sigma

Op 23 november organiseert de NVSM een masterclass over dit thema. U kunt zich nog aanmelden. Kijk op [nvsm.nl](http://nvsm.nl) voor informatie.



# 16

## 16 Opleiding in huis

Op de KONE Academy worden alle monteurs tijdig bijgeschoold in de nieuwste technieken en veiligheidsinstructies.



# 08

## 08 Klant aan het woord

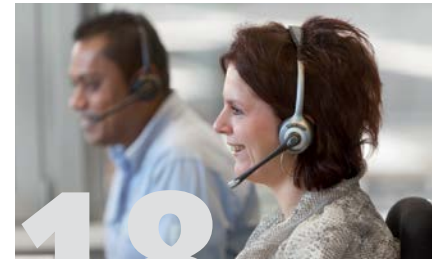
Luxaflex is al meer dan zestig jaar een begrip op het gebied van raamdecoratie en buitenzonwering. Bij service ligt voor Luxaflex de focus niet alleen op de consument, maar vooral ook op het dealernetwerk.



# 13

## 13 Column

Als u dit instrument inzet, zijn de verwachtingen in eerste instantie hoog gespannen. U denkt mogelijk dat klanten het prettig vinden om bevraagd te worden.



# 18

## 18 Servitization bij Remeha

Op de KONE Academy worden alle monteurs tijdig bijgeschoold in de nieuwste technieken en veiligheidsinstructies.



# 10

## 10 Lean Six Sigma

Een andere wijze van werken, inzet van medewerkers en processen begeleiden dat is Lean Six Sigma. Bij Aqualectra is dat de normaalste zaak van de wereld.



# 14

## 14 Service en verkoop

De praktijk leert dat het niet altijd eenvoudig is om technici commerciële aspecten bij te brengen. Een belangrijk uitdaging volgens Fong Tsjang, Manager Service bij Cruxin.

## Verder in dit nummer:

22 Servicemanager in beeld

26 Servicecontract: valkuilen en tips

27 NVSM Nieuws en nieuwe leden

# INHOUD