



'Twee jaar na de lancering begint haar bedrijf Mother Nature Cleans al een gevestigde naam in schoonmaakland te worden'



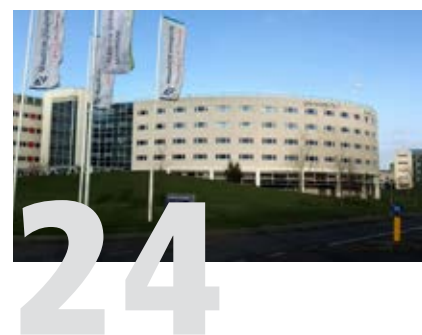
12 RESPECT VOOR VAKMENSEN

Marianne Zwagerman van BNR schreef voor deze uitgave een opiniestuk over vakmensen. 'Wat een medewerker echt betrokken maakt, is het gevoel dat hij zelf beslissingen mag nemen'



16 ANDERS DENKEN

Sydney Brouwer over klantgerichtheid. 'Service-managers maken het verschil bij de klant en zijn nooit op kantoor. Je moet als leidinggevende daarom nog duidelijker maken wat je bij de klant van hen verwacht.'



24 SERVICE MONITOR

De Service Monitor laat een positief geluid horen. Het onderzoek is uitgevoerd door Sabine Nievelstein, Universiteit Maastricht. 'Goed om op te merken dat de respondenten optimistisch zijn over de groei van service-activiteiten.'



08 SERVICEMANAGER IN BEELD

Patrick Wuite werkt bij Assa Abloy, leverancier van totaaloplossingen voor deuren en handige en vooral slimme beveiligingsoplossingen.



20 MASTERCLASS INKOPEN

Inkopen vereist zowel kennis als ervaring om tot het gewenste eindresultaat te komen. Prof. dr. Finn Wynstra gaat tijdens zijn Masterclass Inkoop nadrukkelijk in op prestatiecontracten die zeker voor een sector als 'service' erg interessant zijn.

Verder in dit nummer:

03 Voorwoord door Kity Te Linteloo

22 Column door René van Degen

26 NVSM Nieuws

27 Nieuwe leden

INHOUD