



Beste lezer,
Technische kennis is de basis waarop elke service-organisatie gebouwd is. Wie 'weet' heeft al een streepje voor. Wie ook 'leert' kan al snel meer afstand nemen van de rest, maar wie ook nog eens 'ervaart' is iedereen te slim af. In dit nummer hebben we het uitgebreid over deze drie pijlers, met onder andere bijdragen over NEN 1010, conditiemetingen en de aankondigingen van drie congressen waar u uw kennis kan bijshaven. Veel leesplezier!

Sammy Soetaert



COLUMN	4	VEILIGHEIDSPICTOGRAMMEN	17
Door Mels Dees		Groen, blauw en rood zijn de kleuren die algemeen bekend zijn als het om aanwijspictogrammen in bijvoorbeeld het verkeer gaat. Hetzelfde geldt voor vormen en pictogrammen. Door de uniformiteit herkent iedereen deze direct, ook de monteur die op locatie aan het werk is.	
KALENDER	4	SERVICE LOGISTICS FORUM	19
Vakbeurzen en seminars		De Service Logistics Summit is het jaarlijkse evenement waar service en logistiek elkaar ontmoeten. Dit jaar wil de summit de grenzen verkennen van servicelogistische relaties, met daarbij speciale aandacht voor innovaties in ondernemerschap en concrete oplossingen op servicelogistiekgebied. De summit vindt plaats op 5 november in Kontakt der Continenten in Soesterberg.	
SECTORNIEUWS	5	OPLEIDEN	20
Nieuwtjes en feiten uit de sector en NVSM-nieuws met onder meer de aankondiging van een tweedelige masterclass rond 'de servicemanager van de toekomst', exclusief voor NVSM-leden.		Voor jongeren is het vanzelfsprekend dat zij een opleiding volgen. Maar ook voor mensen die willen blijven en groeien in hun baan is opleiden essentieel.	
INSPECTIECONGRES	9	SOCIALE MEDIA	22
Op 27 november vindt in de ReeHorst in Ede het Inspectiecongres plaats. Dit congres wordt eens in de twee jaar gehouden en levert een bijdrage aan de transparantie in de elektro-technische inspectiemarkt. Tijdens het congres ontmoeten vraag en aanbod elkaar in een - voor beide partijen - leerzame omgeving.		Een recent Amerikaans onderzoek wijst uit dat meer dan 50 procent van de consumenten hun tevredenheid of ontevredenheid over producten en organisaties uit via diverse social mediakanalen. Daarbij verwacht met name de jongere generatie consumenten dat bedrijven hun customer service ook via social media openstellen. Bent u hier al mee bezig?	



Op 27 november vindt in de ReeHorst in Ede het Inspectiecongres plaats. Dit congres wordt eens in de twee jaar gehouden en levert een bijdrage

aan de transparantie in de elektro-technische inspectiemarkt. Tijdens het congres ontmoeten vraag en aanbod elkaar in een - voor beide partijen - leerzame omgeving.

SERVICEMANAGER IN BEELD: HOPPENBROUWERS ELEKTROTECHNIEK..... 14

In Udenhout is het bedrijf Hoppenbrouwers Elektrotechniek gevestigd. Robert Goutziers is al 25 jaar bij Hoppenbrouwers werkzaam en is er projectleider. Hij weet als geen ander dat de medewerkers op de eerste plaats staan. Gelukkige medewerkers leveren immers het beste werk en bijgevolg tevreden klanten.



Op 27 november vindt in de ReeHorst in Ede het Inspectiecongres plaats. Dit congres wordt eens in de twee jaar gehouden en levert een bijdrage

Een recent Amerikaans onderzoek wijst uit dat meer dan 50 procent van de consumenten hun tevredenheid of ontevredenheid over producten en organisaties uit via diverse social mediakanalen. Daarbij verwacht met name de jongere generatie consumenten dat bedrijven hun customer service ook via social media openstellen. Bent u hier al mee bezig?

Ondanks de financiële basis die de contracten voor uw organisatie vormen, komt het in de praktijk nog vaak voor dat er niet het optimale uit de contracten wordt gehaald. Daarmee laat u kostbaar geld verloren gaan.

Nieuwe producten

THEMA

BEHEER VAN APPARATEN EN INSTALLATIES

NEN 1010..... 10

NEN 1010 lijkt eerder te behoren tot het domein van de servicemedewerker dan dat van de servicemanager. Onderzoeksbevindingen wijzen echter anders uit: de servicemanager moet zich ook bekommeren om NEN 1010. Dat komt door een aantal mankementen in NEN 1010 die mogelijk bedreigingen vormen voor de servicemanager. Een goede servicemanager maakt van de nood een deugd en buigt deze bedreigingen om in kansen.



CONDITIEMETINGEN..... 12

Hoewel er sinds kort een officiële NEN-norm bestaat om de conditie van gebouwen, installaties en terreinen te beoordelen, kan een conditiemeting en de daaruit volgende langtermijnonderhoudsplanung niet blindelings worden uitgevoerd. Het resultaat staat of valt met technische kennis, ervaring en vooral: oog voor het kenmerkende detail. Een gesprek met Kees Smit en Paul Davidse van Heeren Vastgoed.



VAKBLAD SERVICE MAGAZINE

is een uitgave van Professional Media Group Nederland

Postbus 1297
3800 BG Amersfoort
Tel.: 033/463.79.77
Fax: 033/463.79.76

PERIODICITEIT

Service Magazine verschijnt 6x per jaar.
Editie oktober 2013

ABONNEMENTEN

Tel.: 033/463.79.77 - Fax: 033/463.79.76
Jaarabonnement: 69,5 EUR (incl. btw) = 6 nrs.
Abonneren via abo.pmg.nl

of mail naar abo@pmggroup.nl

REDACTIE

Directeur-uitgever

Andy Noyez
Bladmanager

Sammy Soetaert

Kernredactie

Tineke Prins - Kitty te Lintelo -
Roeland Staal - Louis Verschuur
Yvonne Oeben-Baesoju - Rory Moerman

Eindredactie

Tineke Prins

Medewerkers

Marijolein de Wit - Mels Dees

REALISATIE

Grafische vormgeving Pascal Claeys

Publicitair materiaal Johan Teerlinck

Avelle Vereecke - Eva Seurinck

Commerciële redactie

Marianne Bouckaert

Drukkerij

Mediacenter - Rotterdam

ADVERTENTIEVERKOOP

Peter van Nierop

Postbus 1297

3800 BG Amersfoort

pvanierop@planet.nl

Tel.: 033/463.79.77

Verantwoordelijke uitgever

Fernand Vanrie

COVERFOTO: SDT

SECRETARIAAT NVSM

Postbus 1058

3860 BB Nijkerk

Tel.: 033/247.34.24

info@nvsm.nl - www.nvsm.nl

Dit vakblad is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikelen te scannen, digitaal op te slaan, te kopiëren, commercieel of didactisch te gebruiken? Informeer u eerst over wat toegestaan is bij dhr. Fernand Vanrie
ISSN 1873-4960

