

# Inhoud

**Column door Marcel Fabrie** 4

**Nieuws** 5

De agenda, nieuw bestuurslid, nieuwe leden



**Service Monitor** 6

De NSVM Service Monitor 2011 is uit, het onderzoeksrapport met inzicht in trends en ontwikkelingen in de servicebranche.

**Studiebijeenkomsten 9**

Een verslag van de studiedag Service Management en het DOEgres.



**Service Manager in beeld** 12



Michel van Leeuwen heeft veel projecten tot een goed einde gebracht. De kennis voor verbeteringen vind je op de werkvloer, meent hij.

**Medewerkers binden en boeien** 14

Het is belangrijk om servicemedewerkers te blijven boeien en prikkelen zodat zij hun vak met plezier blijven uitoefenen. Daarnaast is het aantrekken van goed personeel een belangrijk onderdeel van het werk van een manager.

**Technische mensen in het bedrijfsleven** 16

Het dreigend personeelsgebrek in de komende jaren is voor veel managers een bron van zorg. De jeugd lijkt slechts met mate in techniek geïnteresseerd te zijn. Maar daar wordt aan gewerkt!



**Humor op het werk: broodnodig** 18



Humor op het werk is goed voor de sfeer en helpt tegen stress. Maar hoe zet je humor effectief in?

**Kwaliteit, kwantiteit en kracht** 20

Om als organisatie te kunnen blijven voortbestaan is het bereiken, binden, boeien en behouden van medewerkers van groot belang. Maar vergeet de kracht niet.



**Werkkleding: modieus en veilig** 22

Bij de aanschaf van werkkleding is het belangrijk te weten onder welke omstandigheden servicemonteurs werken en welke veiligheidsrisico's er zijn. De lijst met gestelde veiligheidseisen voor kleding helpt bij het maken van een keuze.

**Online databank vervangt papieren logboek** 24

Als nu toch een buitendienstautomatiseringssysteem wordt geïntroduceerd, is het zinvol ook het papieren logboek te vervangen. Met een elektronisch logboek kunnen zowel de servicemonteur als de klant allerlei relevante gegevens op elk moment inzien.



**Een doos met geluk als agendapunt** 26

Bij ernstige fouten hebben bijna altijd meerdere factoren een rol gespeeld, die op zich allemaal bekend waren. Gemiddeld maken we vier fouten per uur! Een kleine fout kan echter grote gevolgen hebben.



**Digitaal platform Euronorm voor wetgeving** 28

Veiligheid bestaat bij het voldoen aan wetgeving en normen. Het grote probleem met de wettelijke eisen is dat deze moeilijk te vertalen zijn naar de praktijk.

**Bedrijfs- en productnieuws** 30

Met onder meer opleidingen en prijzen.

