

# Inhoud

## Column door Tineke Prins 4

## Nieuws 5

Naast de agenda leest u onder meer het laatste nieuws van de NVSM.

## Optimaliseren van bedrijfsprocessen 7

## Congres Service Management 2011 8

Service is een vak en diverse facetten hiervan waren het onderwerp van verschillende lezingen tijdens het congres Service Management 2011.

## Servicemanager in beeld 10



De druk op servicebedrijven neemt toe. Daniël van der Burgh leidt zijn mensen in goede banen, vooral door naast hen te staan en niet boven hen.

## Servicemanagers bundelen kennis 12

Met het zwaardgesprek houden servicemanagers elkaar op koers in de veranderende servicewereld. Er worden drie belangrijke onderwerpen onderscheiden.



## Sterker in je schoenen dankzij eigen coach 14

Wil je als serviceorganisatie meer bieden dan een monteur met een gereedschapskist, dan zul je fors in je mensen moeten investeren. Haal het maximale uit de medewerkers en vergroot hun betrokkenheid.

## Jongleren met veiligheid 16



Leerlingen zijn vaak nog pubers. Als we begrijpen waarom tieners zo graag halsbrekende toeren uithalen, kunnen we hen gemakkelijker benaderen en wijzen op de gevaren die het vak met zich mee kan brengen.

## Nieuwe medewerkers zijn duur 18

Het werven van een nieuwe klanten kost veel geld en inspanning. Dat geldt ook voor het aantrekken van nieuwe medewerkers.



## Nu actie voor de technicus van morgen 20

Er is een groot tekort aan technische vakmensen. Het is daarom belangrijk dat het bedrijfsleven nu in actie komt. Er zijn al verschillende initiatieven die inspiratie bieden.

## Snel, sneller, snelst 22

De normen voor vaste en draadloze industriële communicatie vernieuwen zich met de regelmaat van de klok. Daarbij wordt ook de veiligheid, betrouwbaarheid en fysieke robuustheid verbeterd.

## Ontzag voor de risico's bij onderbrekingen 24

Je bent ergens geconcentreerd mee bezig en de telefoon gaat. Na het gesprek start je vaak een fase verder dan waar je was gebleven. Daar schuilt gevaar in.

## Wangedrag: opsporingsmethoden en privacy 26



Wanneer een werkgever het vermoeden heeft dat een werknemer zich schuldig maakt aan wangedrag, zal hij dit willen onderzoeken en maatregelen willen nemen. Maar hoever mag hij gaan?

## Humeurige servicemedewerker is imagokiller 28

Snelle service is het paradepaardje voor veel organisaties. Maar volgens een onderzoek speelt de vriendelijkheid van medewerkers een nog veel grotere rol.



## De buitendienst maakt veel indirecte uren 29

Het blijkt dat bij slechts twee procent van de servicemonteurs de volle honderd procent van de tijd wordt besteedt aan het verlenen van service. Er werden meer factoren onderzocht die de efficiëntie kunnen verhogen.

## Bedrijfs- en productnieuws 30

### Service Magazine in 2011

5 12 oktober Beheer van apparatuur en installaties  
6 7 december Mobiliteit en bereikbaarheid