

Inhoud

Column door Roeland Staal 4

Nieuws 6

Met onder meer de agenda en beelden van de NVSM-bijeenkomsten op 22 november en 19 januari jl.



Voorjaarscongres NVSM 9

Een vooruitblik op het congres van 19 april 2012



Motiveren door goed communiceren 10

Communicatie is een belangrijk onderdeel om de servicedienst als team te laten functioneren, vindt Robert Dekkers, servicecoördinator bij Holmatro.

Manoeuvreren tussen vertrouwen en controleren 12

Een Zwaardgesprek met een levendige discussie over persoonlijke aandacht, strakke bedrijfsprocessen, duidelijkheid en de motiverende rol van technische hulpmiddelen.

Servicelogistiek op maat 14

Webshop, e-catalogus, grijpvoorraadsysteem en webscanner: technische groothandels komen steeds met nieuwe diensten voor een efficiënt voorraadbeheer.



Regisseer de innovatie 17

Veranderingen in de wereld vragen om veranderingen in de service. Innovatie is cruciaal. SLF heeft hierover een – gratis – boekje samengesteld.

Logistieke service breidt zich uit 19



Specialisten in onderdelenlogistiek breiden hun dienstenpakket uit, zodat de servicebedrijven hun taken nog beter kunnen uitvoeren.

Last time buy-beslissingsmodel 20

Om de risico's en kosten van last time buys te verlagen, is een beslissingsmodel ontwikkeld voor repareerbare reserveonderdelen.

Service over de wereld 22

Groeimarkt India ligt open voor servicebedrijven. De (werk)cultuur is echter heel anders dan in Europa.



Zzp'ers in de servicebranche: werkt dat? 24

Wat zijn voor servicemanagers de voordelen van het inhuren van zelfstandige vakmensen?

Het rendement van opleiden 26

Tijdens het ROVC-rondetafelgesprek 'Rendement van opleiden' deelden professionals binnen de Nederlandse industrie hun ervaringen over dit onderwerp.



Het personeelsdossier en het inzagerecht 28

Een zorgvuldig bijgehouden personeelsdossier is belangrijk, vooral wanneer een werkgever de arbeidsovereenkomst met een werknemer wil beëindigen wegens disfunctioneren.

Bedrijfs- en productnieuws 30

Met onder meer opleidingen.



Service Magazine in 2012

2	4 april	Servicemiddelen, gereedschap en instrumentatie
3	6 juni	Automatisering van de service
4	15 augustus	Frontoffice en Personeelsmanagement
5	10 oktober	Beheer van apparatuur en installaties
6	5 december	Mobiliteit en bereikbaarheid