

Inhoud

Column door Anja den Hertog

Nieuws

met onder meer een verslag van het NVSM voorjaarscongres.

Samen staan we sterk



Riny Moesbergen is een voorbeeld van een carrière-maker in de servicebranche. Als servicemanager bij de IBK groep zorgt hij ervoor dat zijn medewerkers zich een team voelen, dat klanten een snelle service krijgen en goed worden geadviseerd.

Verandermanagement voor de klant 10

Binnen veel organisaties wordt gesproken over normen en waarden. Deze laatste worden bijna altijd vanuit de eigen organisatie geschreven. 'Verandermanagement voor de klant' betekent dat u de ideale situatie beschrijft zoals een klant die mag ervaren.

Klanttevredenheid gericht meten 13

U heeft een servicegerichte organisatie, maar weet u ook of uw klanten tevreden zijn? Door de klanttevredenheid te meten wordt de service ter discussie gesteld.

Remote Control: overal toepasbaar en nergens onveilig 14

Vrijwel alle processen en machines zijn op afstand te besturen. Het aantal besturingsfuncties neemt toe, en daarbij is het van belang dat die elkaar niet beïnvloeden. De besturingen moeten voldoen aan steeds strengere eisen met betrekking tot veiligheid en beveiliging.



De opkomst van de QR-code 16

De mobiele telefonie ontwikkelt zich razend snel. Op dit multifunctionele toestel zijn ook functies van de computer mobiel beschikbaar. Het inlezen van QR-codes is een moderne toepassing waarvan steeds meer gebruik wordt gemaakt en die ook de servicebranche vele mogelijkheden biedt.



4 Een mobiele telefoon met een alarmfunctie aan boord 18

5 Medewerkers kunnen zich verbaal of fysiek bedreigd voelen. Om een eind aan dergelijke angstige situaties te maken, introduceren verschillende instanties op proef een nieuwe mobiele telefoon die ook als alarmapparaat kan werken.

8 Optimale integratie tussen back-office en buitendienst 20

De monteurs van Energie Service Noord West moeten snel over gegevens kunnen beschikken van klanten, objecten, contracten en onderdelen. Om de back-office continu met de buitendienst te laten 'praten' zocht het bedrijf naar een automatiseringsoplossing die deze twee werelden volledig integreert.

Groeien door delen van kennis 22

Exser is het nationaal centrum voor diensteninnovatie. Deze stichting wil verbindingen tot stand brengen tussen diverse belanghebbenden. Via stimulerende maatregelen in innovatieve systemen wil Exser het vernieuwend vermogen van de dienstensector op een hoger plan brengen.

De nieuwe helden 24

De druk om zoveel mogelijk klanten af te handelen is groot en het verloop op het call center is hoog. Onterecht en onnodig, menen de deelnemers aan het tweede Zwaardgesprek onder leiding van Bart van Luijk.

Communicatie is vooral derde dimensie: de CQ-factor 26

Het resultaat dat managers boeken is een direct gevolg van het eigen gedrag. Het kunnen oproepen en sturen van emotie is een managementvaardigheid waarmee managers 'een derde dimensie' kunnen aanbrengen in het communiceren met collega's.

Vinden, binden en boeien en dán pas trainen (4) 28

In het laatste artikel in deze reeks wordt beschreven hoe u klanten effectief kunt betrekken bij het (verder) versterken van uw service management. Hoe vaak gaat dat verder dan een schriftelijk of elektronisch klanttevredenheidsonderzoek?

Bedrijfs- en productnieuws 30

Service Magazine in 2010

- 4 18 augustus Frontoffice en Personeelsmanagement
- 5 13 oktober Beheer van apparatuur en installaties
- 6 8 december Mobiliteit en bereikbaarheid