

Inhoud

Column door Alfons Steeger 4

Nieuws

met onder meer een verslag van het Service & Maintenance congres en een preview op het NVSM voorjaarscongres.

Veilig werken straal je uit! 10

Hij heeft 35 monteurs in de buitendienst, verspreid over vrijwel heel Nederland. Toch is Aad Veldboer bijna net zoveel op pad als zijn medewerkers.



APK-keuring voor servicetechnici 12

Uw wagenpark, ouder dan drie jaar, wordt elk jaar APK gekeurd. Uw servicetechnici, zult u misschien zeggen, worden permanent gekeurd. Echter: is dat zo?

Service sturen aan de voordeur 14



Heeft uw klant recht op service en zo ja, waarop dan precies? Er zijn keuzes die u 'aan de voordeur' kunt beïnvloeden en die grote invloed hebben op de

winstgevendheid van uw bedrijf.

Als een Bonifacius met lange adem 16

Worden de servicebelangen van een onderneming het beste behartigd met een servicemanager of met een Chief Service Officer?

Toezicht kan veel en veel beter 18

Veilig werken is van levensbelang. Voor een veilige werkomgeving voor elke werknemer is structureel toezicht van wezenlijk belang. Toch schort het daar vaak aan.



Veiligheid centraal bij gebruik hoogwerkers 20



De hoogwerker is helemaal ingeburgerd. Maar ook de hoogwerker is niet zonder risico's. Een goede training van de bediener is onontbeerlijk.

Communiceren: een kwestie van vertrouwen 22

Alles wat we in werking willen stellen, heeft communicatie nodig. Of het nu het contact van de auto is, de hendel in de heftruck of het knopje op de computer: wij mensen geven een signaal om een apparaat te starten. Remco Claassen doet een boekje open over communicatie.



Privacy (II) 24



Waar ligt de grens voor de werkgever bij de bescherming van de privacy van de werknemer?

Groot en mondiaal is niet altijd beter 26

Onafhankelijke regionale reparateurs blijken het goed te doen. Geheel tegen de verwachting in (namelijk dat zij in het proces van mondialisering ten onder zouden gaan) weten zij zich te handhaven en een deel van de markt naar zich toe te trekken.

Innovatieprogramma uitdaging voor de servicelogistiek 28

Op 8 april 2009 is het innovatieprogramma 'Logistiek en Supply Chains' door de ministers Van der Hoeven (Economische Zaken) en Eurlings (Verkeer en Waterstaat) gelanceerd.

Het innovatieprogramma richt zich op drie innovatiethema's: cross chain control centre, regierol van knooppunten, én de servicelogistiek.



Bedrijfs- en productnieuws 30

Service Magazine in 2010

- 3 9 juni Automatisering van service
- 4 18 augustus Frontoffice en Personeelsmanagement
- 5 13 oktober Beheer van apparatuur en installaties
- 6 8 december Mobiliteit en bereikbaarheid