

Inhoud

Inhoud

Column door Ed Schobben 4

Nieuws 5



Met een verslag van de studiedag Fieldservice 2010 dat het in het teken stond van Klantloyaliteit.

Functioneringsgesprekken thuis 12

Als servicemanager én operationeel manager is Wil Visser een spin in het web bij Geerlofs koeltechniek. Hij startte zijn loopbaan als servicemonteur. Door een val van een dak kreeg zijn carrière in 1982 een onverwachte wending.



Het roer om voor de klant 14

Het roer moet om voor de klant. Om dat voor elkaar te krijgen is een mentaliteitsverandering nodig. Deze verandering moet in alle geledingen van de organisatie plaatsvinden en niet alleen op de tekentafel van het reclamebureau.

Balanceren met de personele inzet 16

De servicesector wordt geconfronteerd met veel uitdagingen, die in rap tempo en van alle kanten komen. Om de boot niet te missen moet de sector (nog) meer energie steken in de optimalisatie van de personele inzet. Balanceren wordt daarbij het kernthema.

Stagiairs voor de broodnodige creativiteit 18



Vakmanschap begint met leren. Naast theorie moet praktijkkennis worden opgedaan, en waar kan dat nu beter dan in een bedrijf? Dat vraagt om een goede afstemming tussen het

opleidingsinstituut en het bedrijf.

Soft skills steeds belangrijker 20



Als een servicemanager niet alleen de storing technisch perfect oplost, maar ook de schade voor de eindklant weet te beperken, heeft hij relaties voor het leven. Lees in dit artikel meer over

werkondernemerschap en het belang van soft skills.

Van neutrale Hendrik naar Super Service Henny 22

De ideale servicetechnicus van vandaag is een vernuftige samenvoeging van het beste uit vele disciplines. Hoe kunnen we de gereedschapskoffer effectief vullen en de neutrale Hendrik ontwikkelen tot een Super Service Henny?

BGB-keurmerk: meer voorschriften, of juist een zorg minder? 24

Een meerderheid van de bedrijven die door een grote brand wordt getroffen, gaat binnen twee jaar failliet. Met het keurmerk Brandveilig Gebruik Bouwwerken wordt de brandveiligheid bewuster en oordeelkundiger gerealiseerd.



Effectief digitaal netwerken met LinkedIn 26

We kunnen er niet meer omheen, de digitale wereld speelt een steeds grotere rol in ons leven. Privé en zakelijk weten nieuwe partners elkaar steeds vaker via het web te vinden. LinkedIn is een netwerkplatform dat bij actief gebruik zakelijk een effectief platform is.

Van Kinderwet naar Arbowet 28

Sinds het "Kinderwetje van Van Houten" uit 1874 is er veel veranderd in de wet- en regelgeving. De zorgplicht die de werkgever heeft voor zijn werknemers, is er voor de werkgever niet eenvoudiger op geworden, maar voor de werknemer wel veiliger.

Bedrijf- en productnieuws 30

Service Magazine in 2010

5 13 oktober Beheer van apparatuur en installaties

6 8 december Mobiliteit en bereikbaarheid