

# 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