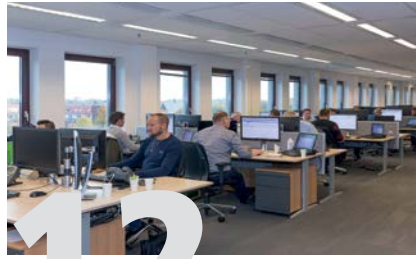




04

**04 ROUNDTABLE**

Niemand twijfelt aan de noodzaak van klanttevredenheidsonderzoek. Maar een vernieuwingslag is nodig voor de toekomst. In november organiseerden NVSM en AFSMI een roundtable over dit onderwerp.



12

**12 DIENSTENINNOVATIE**

Het uitsluitend leveren van hardware is tegenwoordig niet meer voldoende om klanten te binden. Om die reden besteedt Canon expliciet aandacht aan het doorontwikkelen van haar serviceaanbod dat in deze tijd een sterke binding heeft met ICT.



19

**19 KETENSAMENWERKING**

Oprachtgevers willen één aanspreekpunt voor al hun wensen. Dat betekent dat je als bedrijf vaak niet genoeg hebt aan je eigen specialisme. Je moet er expertise bijhalen. Ketensamenwerking is de oplossing.



08

**08 KLANT AAN HET WOORD**

Moba Group is een wereldwijd opererend bedrijf en marktleider op het gebied van eiersorteermachines. Klanten zijn gebaat bij goedlopende machines. Service is een essentieel onderdeel van het proces.



15

**15 FILEPROBLEEM**

Afgelopen jaar stonden we in Nederland 63 miljoen uur stil, de verwachting voor de komende vijf jaar is een verdere stijging met 28 procent. Maar er is hoop. Als we tenminste naar Richard Bordes luisteren.



24

**24 RONDOM SERVICEMANAGER**

Een klant wil één aanspreekpunt, die garant staat voor een zorgeloze service en waar ze met al hun vragen terecht kunnen. "Duidelijke afspraken en heldere communicatie is belangrijk," aldus Marc Kluitman directeur after sales van Toyota Material Handling Nederland



11

**11 COLUMN**

Goed klantonderzoek voorziet managers van duidelijke informatie over wat er beter kan en over waar de aandacht (en het geld) naar toe moet. Klantonderzoek is een essentieel onderdeel van het voortdurende verbeterproces van een onderneming.



16

**16 VAST/TIJDELIJK PERSONEEL**

Binnen een serviceafdeling is relatief vaak behoefte aan tijdelijk personeel. Bureau Inter-Step heeft zich gespecialiseerd in het detacheren van technisch personeel. Business unit manager René Westen vertelt wáár bedrijven op moeten letten.

**Verder in dit nummer:**

**14 Aandachtsgebieden servicetechnicus**

**22 Servicemanager in Beeld**

**27 NVSM Nieuws en nieuwe leden**

INHOUD