



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement



KIVI NIRIA

Service als mentaliteit.... een kwestie van DNA en de juiste aansturing

praktijkervaringen van een opleider

Marcel Fabrie

Bestuurslid Nederlandse Vereniging voor ServiceManagement (NVSM)

Adjunct-directeur IPV Opleiding & Training



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Even voorstellen



Nederlandse Vereniging voor ServiceManagement

200 leden

Beroepsgroep voor Servicemanagers en -directeuren

Kennisontwikkeling en -deling, zakelijk netwerk

Branches:

- Maakindustrie
- Break & fix
- Service providers
- B-to-B en B-to-C

Actuele thema's:

- Logistiek
- ICT (field mobility)
- Waardecreatie door after sales
- Van inspannings- naar resultaatsverplichting
- Personeel (kwantiteit en kwaliteit)



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Even voorstellen



IPV Opleiding & Training

Specialist in trainingen voor de serviceindustrie

55 medewerkers

Opleidingen & trainingen voor:

- Field engineers
- Planning & dispatch
- Helpdesk
- Teamleiders
- Service managers



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

De juiste mentaliteit?



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Rol van de servicemedewerker



Beeldbepalend

Houding en gedrag beïnvloeden in sterke mate
de klanttevredenheid

Hogere contactfrequentie dan sales

Niet 'commercieel verdacht'

Opereert in informele informatiecircuit bij de
klant

Uitdaging voor de Service manager

De servicemedewerker is een solist

Aansturing door de servicemanager gebeurt op afstand

Meningen en overtuigingen zijn moeilijk te beïnvloeden





Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Service mentaliteit ontwikkelaar?



20 %

Ambassadeurs van nature
'Service DNA'



60 %

Winstpotentieel !
Ontwikkelaar
Motivatie moet gekoesterd worden
Zorgvuldige begeleiding nodig



20 %

'Ik ben geen verkoper'
Volharden in huidig gedrag



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Randvoorwaarden voor ontwikkeling

Motivatie

aansturing
beloning
communicatie

gewenst
gedrag

Capaciteit

kennis
vaardigheden

Gelegenheid

tijd
middelen
duidelijkheid



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Concreet

Maak het servicegedrag meetbaar
(gelegenheid)

Geef het goede voorbeeld (motivatie)

Creëer KPI's om klantgericht en verkoopactief
gedrag een vast onderdeel te maken van de
servicefunctie (gelegenheid)

Bied ontwikkelmogelijkheden d.m.v. training
(capaciteit)





Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Concreet

Voorbeelden van 'ambassadeurs' KPI's voor
Servicetechnici:

Een klantgerichtheidsscore van % op
uitgevoerde klantenmetingen (telefonisch of
schriftelijk)

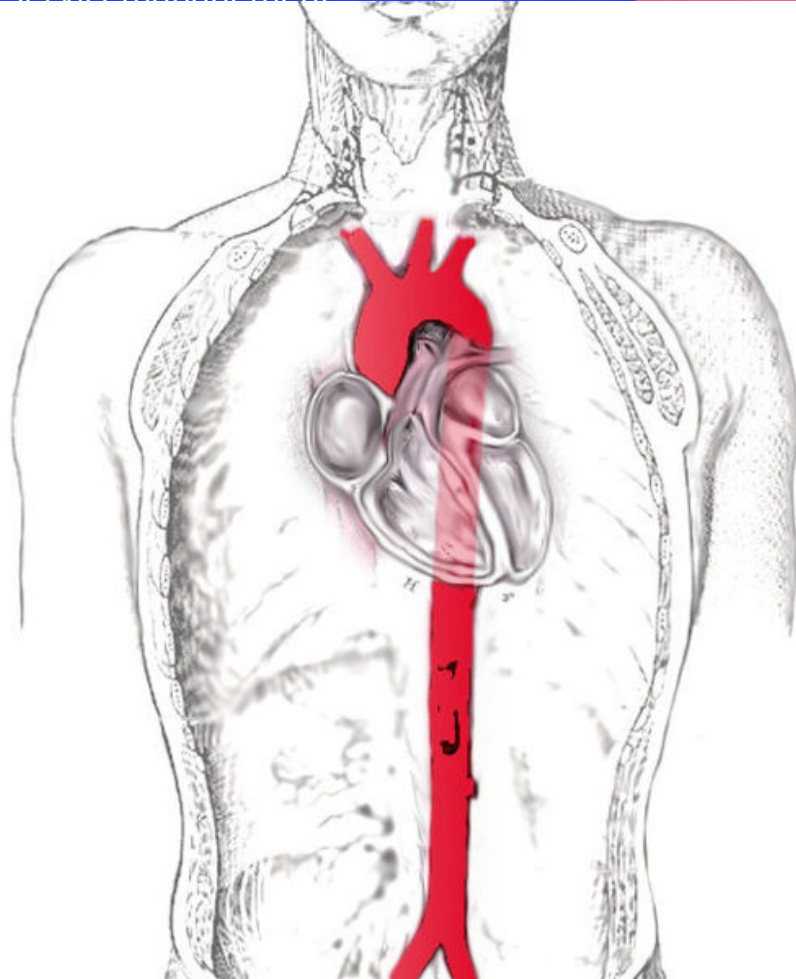
Een minimum van ... salesleads per kwartaal

Een minimale omzet van € in zelfstandig
verkochte serviceproducten (consumables,
spare parts, contracten etc.)



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Voorbeeld van 'gewenst gedrag'



- A** anmelden
- O** nderzoeken
- R** epareren / realiseren
- T** erugkoppelen
- A** fmelden



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Samengevat

Gestructureerd ontwikkelen van een servicementaliteit betekent :

- Gewenst servicegedrag definiëren en meetbaar maken
- Trainen
- Meten van de effecten
- Terugkoppelen van de metingen naar de technicus in toolboxmeetings, vergaderingen, POP gesprekken, beoordelingsgesprekken etc.



Nederlandse Vereniging voor
Servicemanagement

Bedankt voor uw aandacht



KIVI NIRIA

