

## PERSBERICHT

www.futurouitgevers.nl  
welkom@futurouitgevers.nl

### Zet de dienstverlening centraal, niet de methode

De kwaliteit van de dienstverlening wordt meestal bepaald door de KPI's van de serviceprovider en niet aan de hand van de klantwensen. Met als gevolg dat de klant (ondanks door wel behaalde KPI's) niet tevreden is. In het boek *Service Management, in vier stappen van methode naar meerwaarde* presenteert Jos Gielkens zijn 4-stappenaanpak waarmee klanttevredenheid echt kan worden vergroot.

De in veel projecten gebruikte methoden en technieken zijn vooral gericht op IT, en in mindere mate op Service Management. De klant wil echter niet weten hoe het technisch werkt, maar een optimale dienstverlening en meerwaarde voor zijn business. De kwaliteit van deze dienstverlening moet de primaire drijfveer zijn voor succes en IT is slechts een middel om bedrijfsprocessen zo goed mogelijk te ondersteunen. Het realiseren van een optimale meerwaarde voor de klant is na het lezen van dit boek voortaan het primaire doel.



#### **Over Service Management (ISBN: 9789492221360)**

In 'Service Management' staat het verlenen van een optimale service aan de klant centraal. Wat vindt de gebruiker in de praktijk van de geleverde dienstverlening, en welke meerwaarde heeft die service voor de klant en de business?

Om de optimale service te bewerkstelligen, presenteert Jos Gielkens in dit boek zijn 4-stappenaanpak. Aan de hand van praktische voorbeelden en een checklist maakt hij duidelijk dat de klanttevredenheid het beste kan worden gemeten en bewaakt middels Kritieke Succes Factoren. Met deze pragmatische benadering voor ogen én met blijvende aandacht voor dienstverlening en maximale toegevoegde waarde voor de klant, laat Jos zien hoe je gestructureerd en ongecompliceerd tot de beste service voor de klant kunt komen.

#### **Over de auteur**

Jos Gielkens werkt al sinds 1984 in de automatiseringsbranche en is werkzaam als project-/programmamanager, service manager en consultant. Daarnaast is hij onafhankelijk docent bij GielZeel en geeft hij (project) management- en communicatietrainingen. Jos schreef al eerder de boeken 'Participeren in projecten', 'IT en Management' en meerdere 'Office'-boeken.

#### **Over Futuro Uitgevers**

Futuro Uitgevers is een moderne, op de toekomstgerichte multimediale uitgeverij van boeken, e-books, apps, e-learning en events.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie): Voor meer informatie kunt u terecht bij Futuro Uitgevers, Marcel Roozeboom, 06 – 103 78 113 of Maarten Snel, 06 – 252 93 252.

Kijk voor meer informatie ook op [www.futurouitgevers.nl/voordepers](http://www.futurouitgevers.nl/voordepers).