

# EXCELLENCE SERVICEN

354 dagen  
klantbeleving  
op de radar

SCHEURKALENDER  
2018 | 2019

Versie Chinees Nieuwjaar | 16 februari 2018 - 5 februari 2019

# SERVICE EXCELLENCE

## SCHEURKALENDER 2018|2019

De Service Excellence Scheurkalender helpt organisaties elke dag wat klantbeleefder te worden. Het dagelijks inademen, afscheuren en delen van de quotes verhoogt het klantbewustzijn. En prikkelt om verder te werken aan enthousiaste en loyale klanten.

In deze kalender vind je elke dag de mooiste en meest inspirerende citaten over klantbeleving en servicebewustzijn. En elke week krijg je een gewetensvraag om te werken aan Service Excellence. Gedurende het jaar komen zo vanzelf alle elementen van het Service Excellence model aan de orde.

De zorgvuldige geselecteerde citaten zijn afkomstig van visionaire leiders, aansprekende experts en inspirerende goeroes op dit belangrijke vakgebied.

---

**Prikkel elke dag je servicemindset met een mooie uitspraak, een treffend inzicht of wijze gedachte.**

---

**VRIJDAG 6 JULI**

**Aan de kunst van het geven  
gaat de kunst van  
het inleven vooraf.**

---

**JOS BURGERS**

VRIJDAG 20 JULI

**Klantenservice is de moeder  
van alle sales en marketing.**

---

TEX GUNNING

VRIJDAG 18 MEI

Als geld het doel wordt,  
lost waarde op.

---

JEROEN SMIT

**MAANDAG 30 JULI**

**Het is altijd het juiste moment  
om iets goeds te doen.**

---

**MARTIN LUTHER KING**

**DINSDAG 4 DECEMBER**

**People stop trying to  
express themselves when  
they are rarely listened to.**

---

**PARKER PALMER**

**DONDERDAG 17 JANUARI**

**Hou je klanten dichtbij  
en je klagende klanten  
nog dichterbij.**

---





---

**DINSDAG 24 APRIL**

**Leadership is service,  
not position.**

---

**TIM FARGO**

**ZONDAG 29 APRIL**

**Ik laat me niet definiëren  
door het verleden,  
maar door de toekomst.**

---

**DAAN ROOSEGAARDE**

**MAANDAG 21 MEI**

**Zolang je als bedrijf meer doet  
voor een bekende, ben je nog niet  
klantgericht.**

---

**STEVEN VAN BELLEGHEM**

MAANDAG 25 JUNI

**At the end of the day,  
all business comes down  
to customer service.**

---

GARY VAYNERCHUK

ZONDAG 27 MEI

**The world would be different if  
senior managers spent even  
a couple of days a year manning  
the phones on customer service.**

---

MATT WATKINSON

VRIJDAG 4 JANUARI

**Alles is al aanwezig in het leven,  
als men er maar naar luistert.**

---

ALESSANDRO BARICCO

ZATERDAG 22 DECEMBER

**The customer rarely buys what  
the company thinks it's selling.**

---

PETER DRUCKER

## EEN VRAAG IN DE WEEK

Is het doel van je organisatie  
aansprekend en inspirerend  
(genoeg) voor klanten en  
voor medewerkers?



## EEN VRAAG IN DE WEEK

Hoe zorgt je organisatie  
voor positieve verrassingen  
en verwonderde klanten?

## EEN VRAAG IN DE WEEK

In welke mate krijgen medewerkers het vertrouwen en veel ruimte om te doen wat nodig is om klanten een uitzonderlijk positieve beleving te bieden?