

**2019**

**DINSDAG 1 JANUARI**

**Het emotionele geheugen  
is onuitwisbaar.**

---

J.E. LEDOUX



## GOED OM TE WETEN

### **Whatever is in my power**

Binnen de Taj Hotels geldt voor alle medewerkers die klachten signaleren

'Whatever is in my power, I will do;

and if it's not within my power,

I'll find someone else who can do it.'

**WOENSDAG 2 JANUARI**

**If you can't put your soul  
into something,  
give it up and leave that stuff  
to someone else.**

---

NASSIM TALEB



---

## EEN VRAAG IN DE WEEK

Empathie is een kernaspect van service.  
En volgens auteur Marie Miyashiro is empathie  
*'the hottest word in the workplace  
the next five years'.*

Empathie kent twee dimensies. Welke?

**DONDERDAG 3 JANUARI**

**Je overtuigt mensen niet met  
jouw eigen gelijk,  
maar met informatie die hen  
op een emotioneel niveau  
aanspreekt. Niet alleen feiten  
geven informatie.**

---

TALI SHAROT



week

1

## MET DANK AAN

Wat gebeurde er deze week in de relatie met klanten (en/of andere stakeholders) wat heeft geholpen, positief heeft verrast en waarvoor je dankbaar mag zijn?

1. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Overige memorabele zaken:

Het wekelijks (liefst met pen) noteren van zaken waarvoor je dankbaar bent, zorgt voor meer tevredenheid, vriendelijkheid, inlevingsvermogen, behulpzaamheid en optimisme (blijkt uit onderzoek van Robert Emmons & Michael McCullough).

VRIJDAG 4 JANUARI

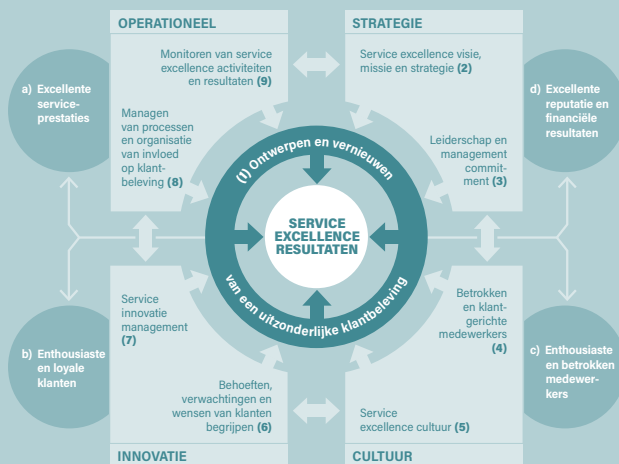
**The most important  
four words any leader  
can say might be:  
'I screwed that up.'**

---

DAVE COOPER



# CHECK JE SERVICE EXCELLENCE



In welke mate is deze stelling 'waar'?

**1. Wij hebben de ambitie om klanten een uitzonderlijk positieve beleving te bieden.**

Waar  Grotendeels waar  Grotendeels onwaar  Onwaar

SERVICE EXCELLENCE SCHEURKALENDER | SERVICEEXCELLENCE.NU



**ZATERDAG 5 JANUARI**

**Bestuursvoorzitters  
onderschatten hoe bepalend  
hun gedrag is voor de  
cultuur van het bedrijf.**

---

MIKKEL HOFSTEE

ZONDAG 6 JANUARI

**We fail more often  
not because we fail to solve  
the problem we face  
but because we fail  
to face the right problem.**

---

R.L. ACKOFF

**MAANDAG 7 JANUARI**

**Het implementeren van een servicegarantie is geen 'projectje', het is een strategische keuze die geborgd dient te worden in de cultuur van een organisatie.**

---

JEAN-PIERRE THOMASSEN



# MOET JE ZIEN

**Bert en Ernie en de Dokter**  
Over luisteren en hoe belangrijk  
het is om stil te zijn...



Scan de QR-code met de camera van je smartphone. Of zoek op de titel op YouTube.

**DINSDAG 8 JANUARI**

**The key to creating  
psychological safety  
is to recognize how  
deeply obsessed  
our unconscious brains  
are with it.**

---

ALEX PENTLAND / AMY EDMONDSON



---

## GOED OM TE WETEN

### **'Weer'**

In 2011 ontketende Youp van 't Hek een 'helpdesk-hetze' en riep op alle serviceproblemen met hem te delen.

Uit analyse van al die mails bleek het meest gebruikt woord 'weer': 'ik moest weer contact opnemen'. 'Weer was het niet goed.'

'Ik moest weer aangeven wat er was gebeurd.'

Ben dus extra alert op het woordje 'weer' in reacties van klanten.

**WOENSDAG 9 JANUARI**

**Mensen beschouwen een  
organisatie automatisch als  
schadelijker wanneer ze horen  
dat die zich richt op  
het maken van winst.**

---

AMIT BHATTACHARJEE / JASON DANA / JONATHAN BARON



---

## EEN VRAAG IN DE WEEK

72% van de leidinggevenden is van mening dat hun merk de behoeften en wensen van hun klanten goed begrijpt. Hoeveel % van hun klanten is het daarmee eens?

13% van de klanten is het daarmee eens. (Capgemini Digital Transformation Institute survey)



**DONDERDAG 10 JANUARI**

**I say with confidence that 80% plus of the companies that invest in customer experience will not cause sustainable meaningful improvements in customer loyalty. Why? Because almost all focus is on enriching the company not on enriching the lives of customers.**



week  
**2**

## MET DANK AAN

Wat gebeurde er deze week in de relatie met klanten (en/of andere stakeholders) wat heeft geholpen, positief heeft verrast en waarvoor je dankbaar mag zijn?

1. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Overige memorabele zaken:

Het wekelijks (liefst met pen) noteren van zaken waarvoor je dankbaar bent, zorgt voor meer tevredenheid, vriendelijkheid, inlevingsvermogen, behulpzaamheid en optimisme (blijkt uit onderzoek van Robert Emmons & Michael McCullough).

VRIJDAG 11 JANUARI

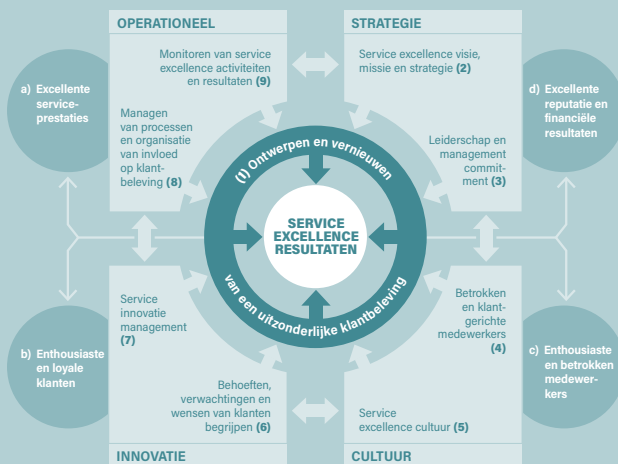
Hoe digitaler de wereld wordt,  
hoe belangrijker het  
menselijke aspect wordt.  
Het menselijke aspect kan wel  
eens de grootste differentiator  
zijn voor bedrijven in deze  
wereld vol algoritmes.

---

STEVEN VAN BELLEGHEM



# CHECK JE SERVICE EXCELLENCE



In welke mate is deze stelling 'waar'?

**2. Wij hebben concreet vastgesteld welke beleving wij onze klanten willen bieden.**

Waar  Grotendeels waar  Grotendeels onwaar  Onwaar

SERVICE EXCELLENCE SCHEURKALENDER | SERVICEEXCELLENCE.NU

ZATERDAG 12 JANUARI

**An apology isn't a 'statement  
of contrition', it is an invitation  
to reconnect.**

---

SUE JOHNSON

**ZONDAG 13 JANUARI**

**Inspireren en motiveren.  
Dat is de eerste opdracht  
van een leider.**

---

**BEN VERWAAYEN**

**MAANDAG 14 JANUARI**

**In 1982, excellence  
was something that really  
made a difference.  
However, today excellence is  
the only thing that is going  
to save your company.**

---

TOM PETERS



---

# MOET JE ZIEN

## **'Weird AI' Jankovic - mission statement**

De holheid veel mission statements  
uitgetekend en op muziek gezet.



Scan de QR-code met de camera van je smartphone. Of zoek op de titel op YouTube.



**DINSDAG 15 JANUARI**

**Wees op je hoede als een school zegt dat de leerling er centraal staat. Dan is er waarschijnlijk iets mis.**



---

## GOED OM TE WETEN

### **Staan emoties van klanten echt centraal?**

Emoties van klanten bepalen in hoge mate hun relatie met een organisatie.

Uit onderzoek van Colin Shaw blijkt dat 10% van de organisaties werkt vanuit dat inzicht en 15% omarmt dat idee en zijn ermee gestart. De rest verkeert nog in de ontkenings-/verkenningfase.

WOENSDAG 16 JANUARI

**Seeing suffering as  
something to fix,  
we rarely rise to the level  
of compassion.**

---

MONICA WORLINE / JANE DUTTON



---

## EEN VRAAG IN DE WEEK

Een superieur product gecombineerd met superieure service kan leiden tot 'evangelisten' voor een merk. Dergelijke liefde voor een merk is gemeten door klanten te vragen in hoeverre ze bereid zijn om een merk/logo op hun lichaam te tatoeëren. Op nummer 1 staat Harley-Davidson. Noem een merk wat ook in de top 7 staat.

**DONDERDAG 17 JANUARI**

**Wat me uiteindelijk echt  
heeft geholpen is dat  
ik heb geleerd mijn eigen  
gedachten niet te geloven.**

---

MARIAN MUDDER



week  
3

## MET DANK AAN

Wat gebeurde er deze week in de relatie met klanten (en/of andere stakeholders) wat heeft geholpen, positief heeft verrast en waarvoor je dankbaar mag zijn?

1. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Overige memorabele zaken:

Het wekelijks (liefst met pen) noteren van zaken waarvoor je dankbaar bent, zorgt voor meer tevredenheid, vriendelijkheid, inlevingsvermogen, behulpzaamheid en optimisme (blijkt uit onderzoek van Robert Emmons & Michael McCullough).

VRIJDAG 18 JANUARI

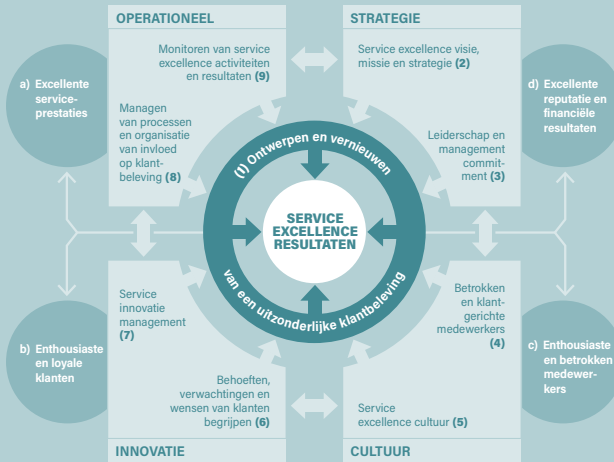
**Many situations simply  
need an ear, not action.  
Oftentimes, problems don't  
need solutions — they need  
presence and time.**

---

GABRIELLE THOMPSON, CISCO



# CHECK JE SERVICE EXCELLENCE



In welke mate is deze stelling 'waar'?

**3. De belangrijkste klantreizen zijn zo ingericht dat ze de klant een uitzonderlijke beleving bieden (een klantreis is het proces zoals de klant dit ervaart).**

Waar  Grotendeels waar  Grotendeels onwaar  Onwaar

SERVICE EXCELLENCE SCHEURKALENDER | SERVICEEXCELLENCE.NU



**ZATERDAG 19 JANUARI**

**80% van de klanten  
ervaren dat banken als ze  
een fout maken dat niet  
toegeven en daar niet voor  
durven uitkomen.**

ZONDAG 20 JANUARI

**The emotions do not deserve being put into opposition with 'intelligence'. The emotions are themselves a higher order of intelligence.**

---

O. HOBART MOWRER

**MAANDAG 21 JANUARI**

**De drie thema's die in elke organisatie elke dag aandacht vragen zijn waarheid, juistheid en schoonheid; klopt HET inhoudelijk waar we mee bezig zijn, klopt de wijze waarop WIJ met elkaar omgaan en klopt mijn hart sneller en kan IK mij er mee verbinden?**

---

DANIEL OFMAN



---

# MOET JE ZIEN

## **The Surprising Truth About What Motivates Us**

Boeiend filmpje waarin Daniel Pink uittektent  
wat ons motiveert.



Scan de QR-code met de camera van je smartphone. Of zoek op de titel op YouTube.

**DINSDAG 22 JANUARI**

**Speech is at best a honest lie.  
While silence is  
at worst a naked verity.**

---

**MIKHAIL NAIMY**



---

## GOED OM TE WETEN

### **79% ontevreden over klachtafhandeling**

Er is nog altijd veel winst te behalen bij klachtafhandeling, zo blijkt uit National Customer Rage Study 2017. Slechts een kwart van de klanten wordt in het eerste contact opgelost, de helft stelt 'niets te krijgen' en maar 21% is tevreden gesteld.

**WOENSDAG 23 JANUARI**

**Als je drie keer 'Waarom?'  
vraagt kom je vaak uit op  
'Zo doen we 't altijd'.**

**Dat is meestal het moment dat  
mensen beseffen dat ze zijn  
vastgelopen en dat het tijd is  
om andere mogelijkheden  
te onderzoeken.**



---

## EEN VRAAG IN DE WEEK

Excellent omgaan met klachten is  
een kenmerk van Service Excellence.  
Voor veel organisaties blijkt dat een uitdaging.  
Hoeveel % van de klanten met een klacht  
weten ze tevreden te stellen?

Maar 21% is tevreden gesteld. Bovendien stelt de helft van de klanten 'niets te krijgen';  
(National Customer Rage Study 2017)



**DONDERDAG 24 JANUARI**

**A company's culture has  
to involve listening to  
its employees and valuing  
their contributions to  
the company.**

---

PETER SHANKMAN



week

4

## MET DANK AAN

Wat gebeurde er deze week in de relatie met klanten (en/of andere stakeholders) wat heeft geholpen, positief heeft verrast en waarvoor je dankbaar mag zijn?

1. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Overige memorabele zaken:

Het wekelijks (liefst met pen) noteren van zaken waarvoor je dankbaar bent, zorgt voor meer tevredenheid, vriendelijkheid, inlevingsvermogen, behulpzaamheid en optimisme (blijkt uit onderzoek van Robert Emmons & Michael McCullough).

**VRIJDAG 25 JANUARI**

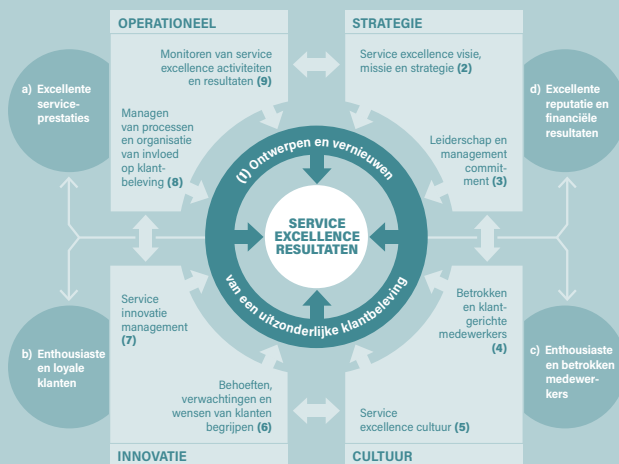
**Hoe je Amazon voorblijft?  
Door heel dichtbij je klanten  
te blijven en zorgen dat je  
begrijpt wat hen beweegt.**

---

**HUUB VERMEULEN, CEO BOL.COM**



# CHECK JE SERVICE EXCELLENCE



In welke mate is deze stelling 'waar'?

**4. Klanten worden geïnformeerd over de kwaliteit van de dienstverlening die ze van ons mogen verwachten.**

Waar  Grotendeels waar  Grotendeels onwaar  Onwaar

ZATERDAG 26 JANUARI

**You never change things by  
fighting the existing reality.  
To change something, build  
a new model that makes  
the existing model obsolete.**

---

BUCKMINSTER FULLER

ZONDAG 27 JANUARI

**Richt je op geld, macht en  
populariteit, dan zal  
het verlies hard aankomen.  
Echt succes is innerlijk succes.**

---

ROLF DOBELLI

**MAANDAG 28 JANUARI**

**We store emotional memories  
even when we can't access  
them consciously.**

---

**SRIRAM DASU / RICHARD CHASE**



## MOET JE ZIEN

### **Interview Gerard van Grinsven**

Hottellier Gerard van Grinsven licht toe hoe hij een ziekenhuis omvormde tot een 'center for wellbeing' vanuit de filosofie van Service Excellence.



Scan de QR-code met de camera van je smartphone. Of zoek op de titel op YouTube.



**DINSDAG 29 JANUARI**

**Dagelijkse voldoening is geluk  
ervaren door de betekenis van  
de dingen die we dagelijks  
doen; niet door de beloning die  
ze eventueel opleveren.**

---

ERNST-JAN PFAUTH



---

## GOED OM TE WETEN

### **Zacht gaat boven hard. Ook bij Google**

Van de acht belangrijkste competenties van Google's topmedewerkers komen de zogeheten hardere STEM-expertises (Science, Technology, Engineering & Math expertise) op de laatste plaats. De top zeven competenties van Google's succesvolste medewerkers zijn allemaal soft skills: coachingskills, goed luisteren, goed kunnen communiceren, empathisch vermogen, behulpzaam zijn naar collega's, probleemoplossend vermogen en verbinding kunnen maken met eigen en andermans creativiteit.

**WOENSDAG 30 JANUARI**

**I used to believe that timing  
was everything. Now I believe  
that everything is timing.**

---

DANIEL PINK



---

## EEN VRAAG IN DE WEEK

In een serviceomgeving wordt de stemming van klanten beïnvloed via verschillende zintuigen. Welk zintuig (horen, zien, ruiken of voelen) heeft het sterkste effect?

Reuk heeft de sterkste invloed. Daarna komt horen, zien en aanraking. In de winkels van Zane's cycles hangt daarom altijd de reuk van versgemalen koffie vermengd met een lichte zweem van het rubber van fietsbanden. Klanten schijnen dat erg lekker te vinden. En Singapore Airlines heeft een specifieke geur ontwikkeld die je eraan doet denken aan hun vliegtuig binnenkomen, waar ook altijd orchideeën staan.

## DONDERDAG 31 JANUARI

**4% van de medewerkers  
neemt zo'n 30% van alle  
vragen vanuit de organisatie  
voor hun rekening;  
de meeste managers hebben  
geen idee wie  
deze collega's zijn.**



week  
**5**

## MET DANK AAN

Wat gebeurde er deze week in de relatie met klanten (en/of andere stakeholders) wat heeft geholpen, positief heeft verrast en waarvoor je dankbaar mag zijn?

1. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Voor  
omdat  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Overige memorabele zaken:

Het wekelijks (liefst met pen) noteren van zaken waarvoor je dankbaar bent, zorgt voor meer tevredenheid, vriendelijkheid, inlevingsvermogen, behulpzaamheid en optimisme (blijkt uit onderzoek van Robert Emmons & Michael McCullough).