



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?

Een cognitieve; je kunnen verplaatsen in de ander. En een emotionele; het vermogen om medeleven te voelen bij wat een ander doormaakt.





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.**



week

1

MET DANK AAN

Wat gebeurde er deze week in de relatie met klanten (en/of andere stakeholders) dat 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).





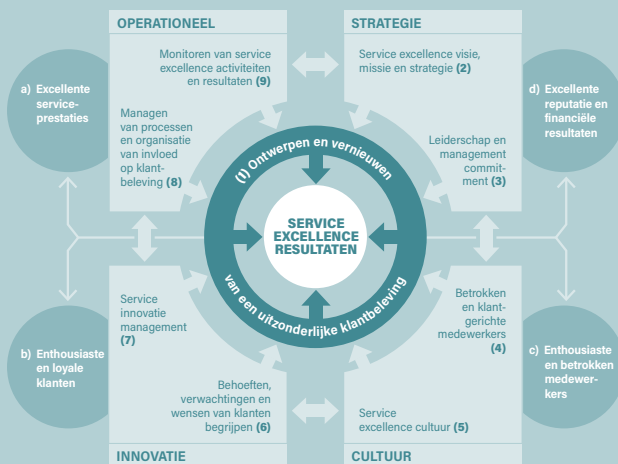
VRIJDAG 4 JANUARI

**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.



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.'

Wees 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.

MAZ IQBAL



week

2

MET DANK AAN

Wat gebeurde er deze week in de relatie met klanten (en/of andere stakeholders) dat 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).





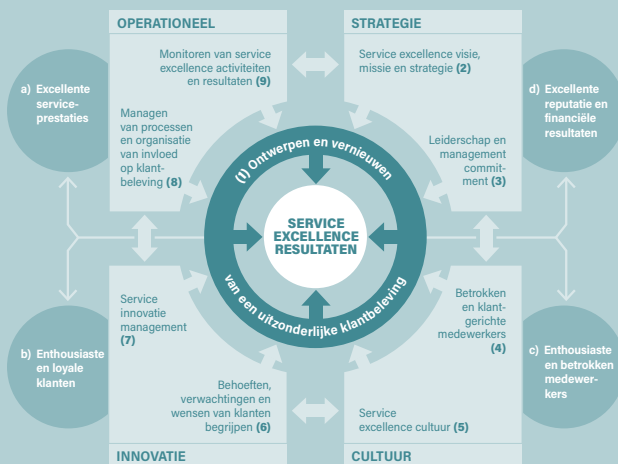
VRIJDAG 11 JANUARI

**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) dat 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).





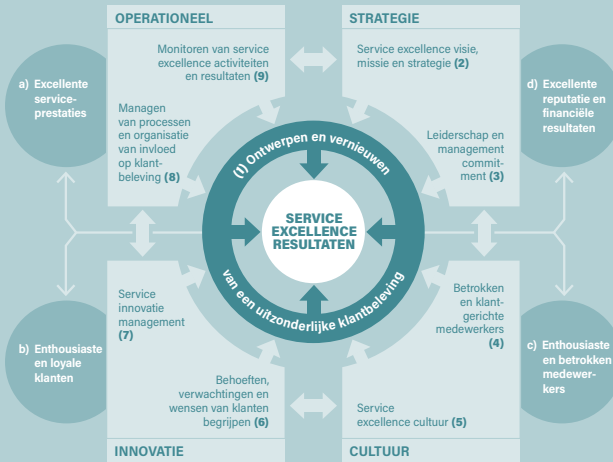
VRIJDAG 18 JANUARI

**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?



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) dat 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).





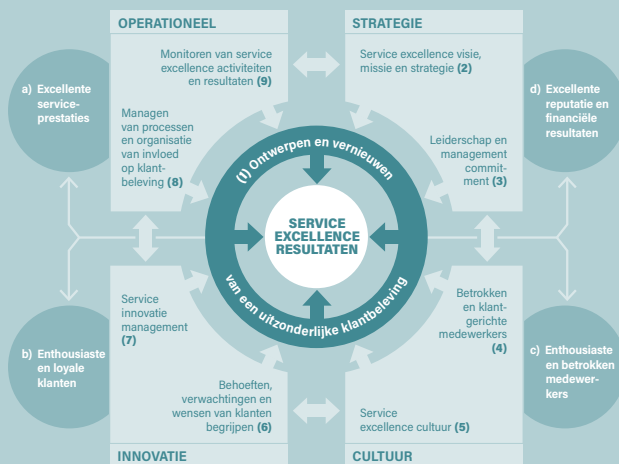
VRIJDAG 25 JANUARI

**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

SERVICE EXCELLENCE SCHEURKALENDER | SERVICEEXCELLENCE.NU





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) dat 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).

