

## De USM-methode PDF

Jan van Bon



*Deze site bevat slechts een fragment uit het boek. U kunt de volledige versie van het boek downloaden via de onderstaande link.*



Schrijver: Jan van Bon  
ISBN-10: 9789491710087  
Taal: Nederlands  
Bestandsgrootte: 2154 KB

## OMSCHRIJVING

De USM-methode 1e druk is een boek van Jan van Bon uitgegeven bij Inform-It. ISBN 9789491710087 Een gestructureerde benadering van een serviceorganisatie baant de weg naar service excellence en daarmee naar tevreden klanten. Met welke structuur komt de manager in control van de organisatie, werkwijze en prestaties? Welke benadering creëert rust en ruimte voor innovatie? De oplossing is even simpel als doeltreffend: werk niet vanuit practices (voorbeelden van hoe anderen hun taak uitvoeren), maar start bij de basis met heldere principes. Werk van daaruit stap voor stap naar die practices toe. Die aanpak vergt een methode. De USM-methode is door de Stichting SURVUZ ontwikkeld als standaard managementsysteem voor serviceorganisaties. USM (Universeel Service Management) is in te zetten bij alle dienstverlenende organisaties, zoals zorg, overheid, financiën, ICT, onderwijs, telecombedrijven, etc. De methode biedt een eenvoudige, gestandaardiseerde en snel leerbare werkwijze, gebaseerd op bedrijfskundige principes. Dit boek presenteert die principes en de praktische instrumenten die daaruit zijn voortgekomen. De Stichting SURVUZ ondersteunt en stimuleert de verbetering van dienstverlenende organisaties. Daarvoor ontwikkelt en beheert SURVUZ methoden en instrumenten voor dienstverleners, waaronder de USM-methode.

**WAT ZEGT GOOGLE OVER DIT BOEK?**

De USM-methode en procesmatig werken. Vertalen naar workflows in uw eigen organisatie en taakgebied. Standaard producten in uw managementsysteem.

De USM-methode (hardcover). De USM-methode 1e druk is een boek van Jan van Bon uitgegeven bij Inform-It. ISBN 9789491710087 Een gestructureerde benadering van een ...

OTRS4USM is expliciet ontworpen als de off-the-shelf tool voor organisaties die de USM-methode toepassen: Wat is USM? - USM is een universele methodische werkwijze ...

**DE USM-METHODE**

[Lees verder...](#)