

Trefwoorden: Operationeel management in de dienstverlening / 3e editie download gratis pdf, Operationeel management in de dienstverlening / 3e editieboek pdf gratis, Operationeel management in de dienstverlening / 3e editie lees online, Operationeel management in de dienstverlening / 3e editie torrent, Operationeel management in de dienstverlening / 3e editie epub gratis in het Nederlands, Operationeel management in de dienstverlening / 3e editie mobi compleet

---

## Operationeel management in de dienstverlening / 3e editie PDF

Joyce Walstra



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



Schrijver: Joyce Walstra  
ISBN-10: 9789043025584  
Taal: Nederlands  
Bestands grootte: 1172 KB

## OMSCHRIJVING

Operationeel management in de dienstverlening / 3e editie 3e druk is een boek van Joyce Walstra uitgegeven bij Pearson. ISBN 9789043025584 Operationeel management in de dienstverlening biedt een volledig overzicht van het vakgebied. Het behandelt de basisconcepten van operations management en legt de relatie met de overige managementtaakgebieden in een dienstverlenende organisatie. Klantgerichtheid loopt als een rode draad door het boek, aangezien de klant in de dienstverlening centraal staat. Operationeel management in de dienstverlening is geschreven voor studenten in het hoger onderwijs die opgeleid worden voor een beroep in de dienstverlening. Leerdoelen, figuren, vragen en opdrachten dagen de student uit om met de theorie aan de slag te gaan. Daarnaast leren studenten aan de hand van de aansprekende casuïstiek actuele operationele vraagstukken oplossen. In deze vierde editie gaan we dieper in op hedendaags klantengedrag, de customer journey en persona's. Het belang van het kennen van je klant wordt vooropgesteld. Ook behandelen we nieuwe inzichten over het inrichten en sturen van de operations in de dienstverlening. Daarnaast introduceren we een heel nieuw hoofdstuk over lean en is er meer verdieping gekomen in de hoofdstukken die over kwaliteit gaan. Joyce Walstra werkt als directeur contractactiviteiten aan de Stenden Hogeschool. MyLab | Nederlandstalig In MyLab | Nederlandstalig hebben studenten en docenten de vrije beschikking over een uitgebreide hoeveelheid ondersteunend materiaal:- Interactieve eText- Toetsvragen- Doorlopende oefencasus- Begrippentrainer- Figuren en tabellen

## **WAT ZEGT GOOGLE OVER DIT BOEK?**

Samenvatting van: Processen (Operationeel management in de dienstverlening); ... Operationeel management in de dienstverlening 3e editie. Auteur(s) Joyce Walstra. Jaar.

Samenvatting Operationeel management in de dienstverlening. Samenvatting Operationeel management in de ... Operationeel management in de dienstverlening 3e editie.

Operationeel management in de dienstverlening - 4e editie ... ISBN 9789043034975 Operationeel management in de dienstverlening biedt een volledig overzicht van het ...

**OPERATIONEEL MANAGEMENT IN DE DIENSTVERLENING / 3E EDITIE**

[Lees verder...](#)