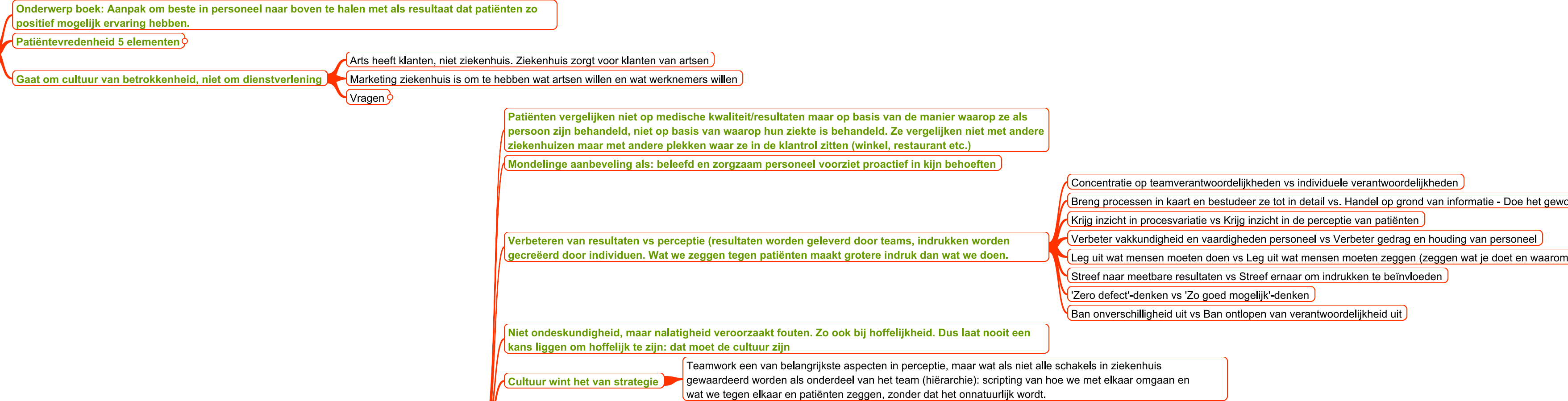
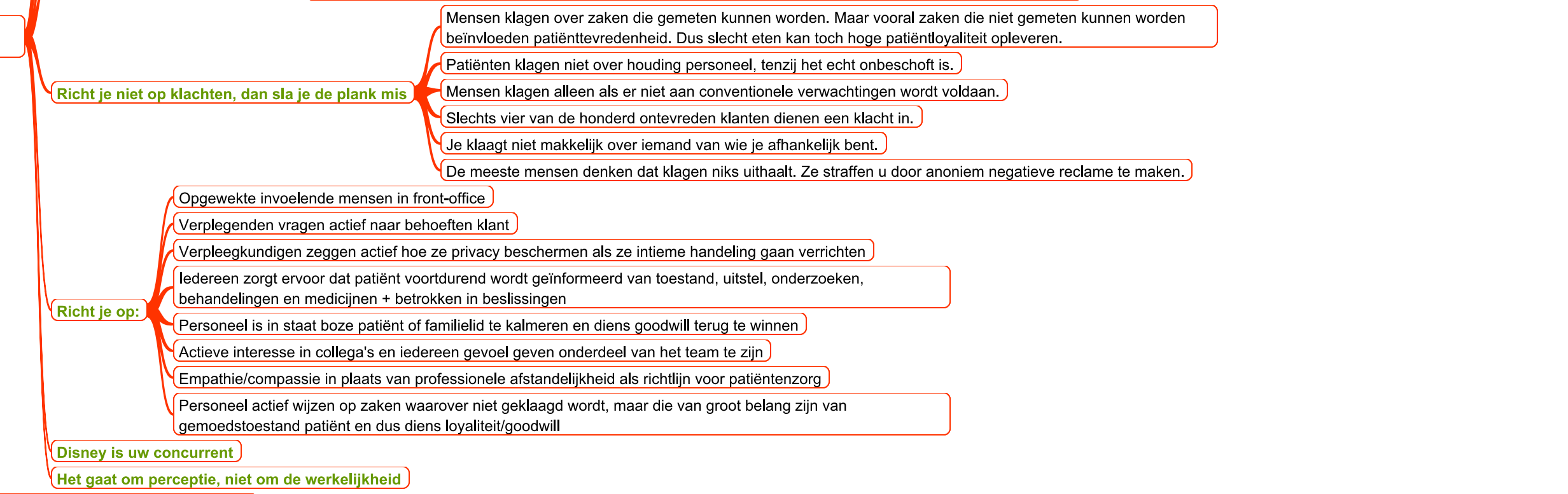


Fred Lee: Als Disney de baas was in uw ziekenhuis

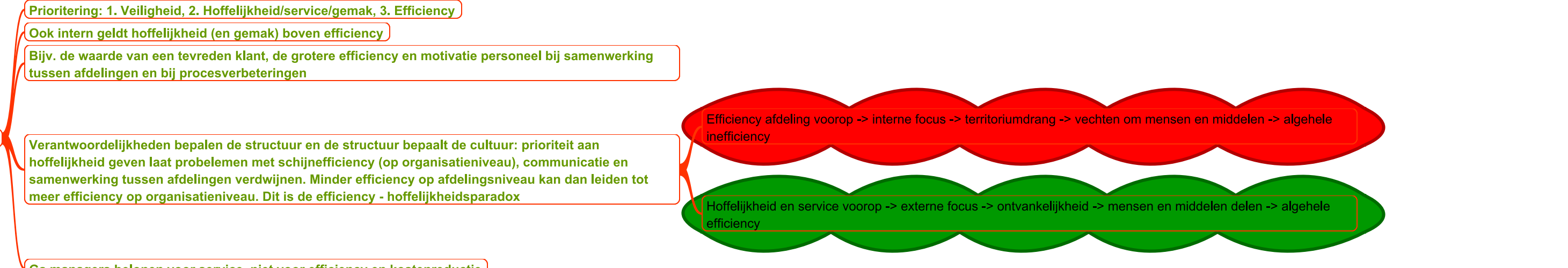
Inleiding



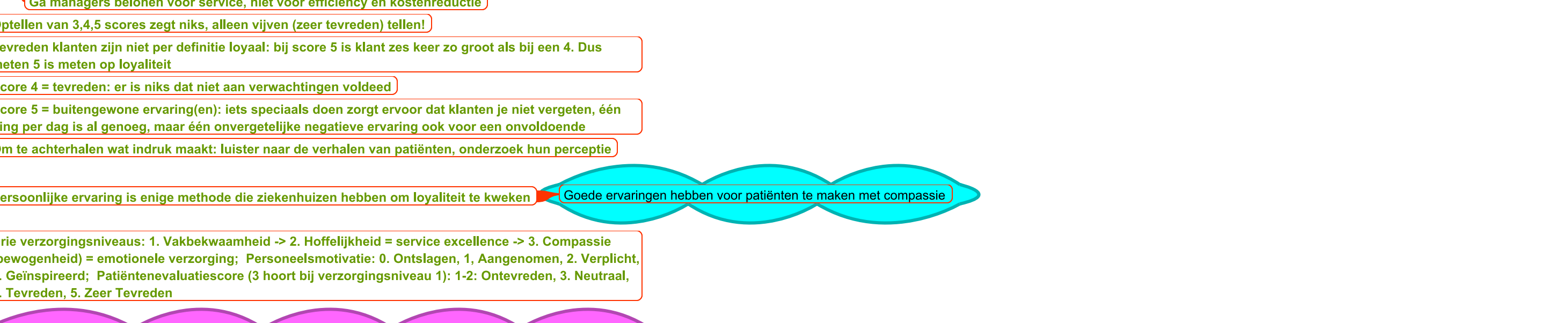
Hoofdstuk 1: Bepaal opnieuw wie uw concurrenten zijn en focus op dingen die niet gemeten kunnen worden



Hoofdstuk 2: Geef voorrang aan hoffelijkheid boven efficiency



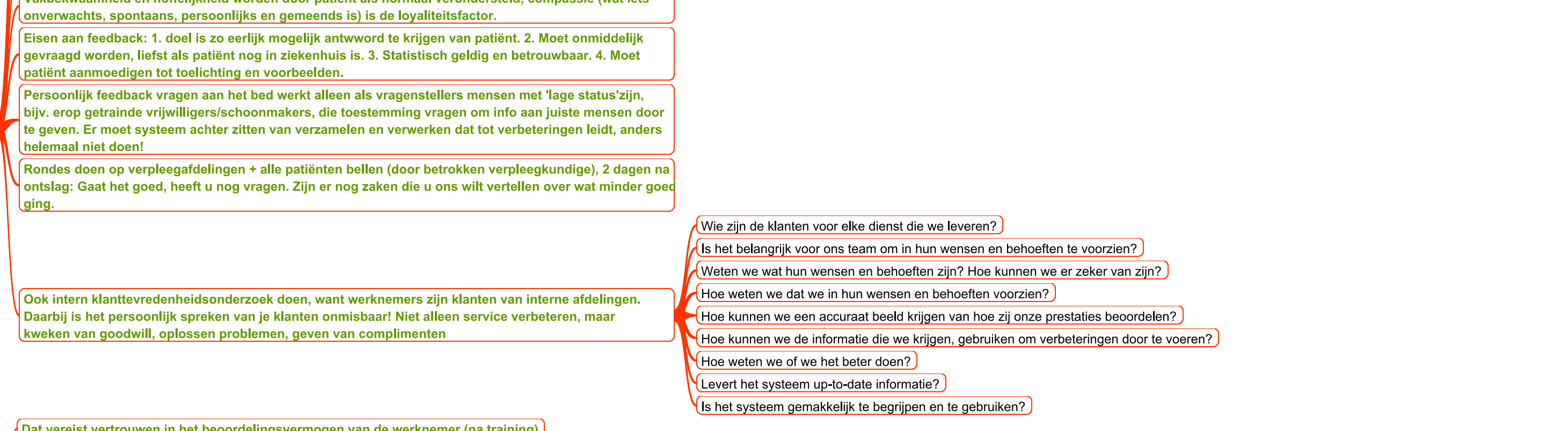
Hoofdstuk 3: Patiënttevredenheid is in wezen klantergoed



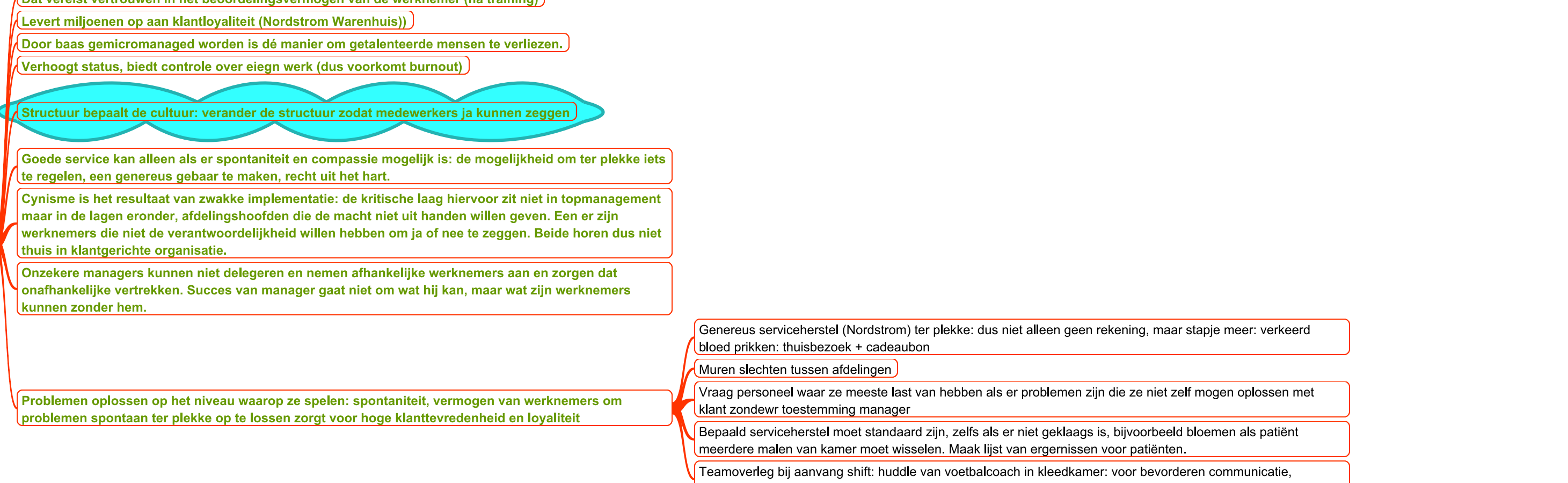
Hoofdstuk 4: Meet om te verbeteren, niet om indruk te maken



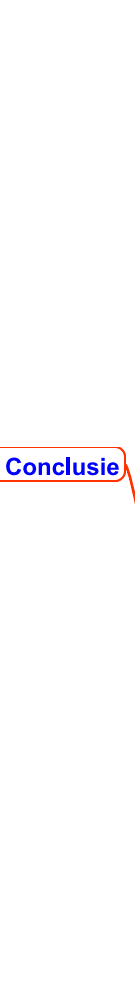
Hoofdstuk 5: Decentraliseer de bevoegdheid om ja te zeggen



Hoofdstuk 6: Zie werk niet langer als dienstverlening maar als theater



Hoofdstuk 10: Dicht de kloof tussen weten en doen



Hoofdstuk 9: Gebruik niet langer bonussen om mensen te motiveren



Hoofdstuk 8: Creër een klimaat van ontevredenheid



Hoofdstuk 7: Gebruik uw verbeelding als drijfveer



Hoofdstuk 6: Zie werk niet langer als dienstverlening maar als theater



Belevenis is niet alleen amusement, het is klanten engageren en hen op een persoonlijke memorabele manier weten aan te spreken.



Belevenis is niet alleen amusement, het is klanten engageren en hen op een persoonlijke memorabele manier weten aan te spreken.

