

Return on services : empirical studies on the financial consequences of customer service evaluations

Citation for published version (APA):

Streukens, A. C. P. (2005). *Return on services : empirical studies on the financial consequences of customer service evaluations*. Universiteit Maastricht. <https://doi.org/10.26481/dis.20050121as>

Document status and date:

Published: 01/01/2005

DOI:

[10.26481/dis.20050121as](https://doi.org/10.26481/dis.20050121as)

Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

www.umlib.nl/taverne-license

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

repository@maastrichtuniversity.nl

providing details and we will investigate your claim.

Stellingen

Behorende bij het proefschrift

Return on Services Empirical Studies on the Financial Consequences of Customer Service Evaluations

Sandra Streukens

1. Vanuit de optiek van de dienstverlener geldt in geval van een optimale klantrelatie dat de dienstverlener meer neemt dan dat hij geeft.

Dit proefschrift, hoofdstuk 3 en 5

2. De empirische resultaten die beschreven zijn in hoofdstuk 4 van dit proefschrift geven weer dat het niets oplevert krom te praten wat recht is.

Dit proefschrift, hoofdstuk 4

3. Gezien de slechte financiële staat waarin veel voetbalclubs verkeren zou een “Return on Service” analyse bij het vaststellen van de salarissen van de spelers geen kwaad kunnen.

Dit proefschrift, hoofdstuk 3 en 5

4. In tegenstelling tot het alom bekende gezegde “wie goed doet, goed ontmoet”, geldt voor de interactie tussen klanten en dienstverleners “wie goed ontmoet, goed doet”.

Dit proefschrift, hoofdstuk 2 en 3

5. Het is tegenwoordig behoorlijk politiek incorrect om politiek correct te zijn.

6. Het voordeel van steeds je mening bijstellen, is dat je altijd gelijk hebt.

7. Nicotine pleisters zorgen ervoor dat je een kettingroker kunt zijn zonder ook maar een sigaret op te steken.

8. Ten gevolge van de grote commerciële belangen in de sport, is winnen op olympische spelen belangrijker geworden dan meedoen.

9. Beter tien recessies in de lucht, dan één in het land.

10. Voor een goede stelling heb je toch echt een bouwvakker nodig.