

The Ultimate Question 2 0

Het Transgalactisch Liftershandboek (Engels: The Hitchhikers Guide to the Galaxy) is een komisch sciencefictionfranchise bedacht door Douglas Adams. Het begon als een radiohoorspel van twaalf afleveringen, voor het eerst uitgezonden in 1978 door BBC Radio, daarna door de BBC World Service. In 1981 werd er een zesdelige televisieserie gemaakt. Al snel volgden andere media, waaronder een computerspel, drie toneelbewerkingen, negen graphic novels, een speelfilm en heel veel merchandise. De boekenserie was echter het succesvolst: tussen 1979 en 1992 verschenen vijf delen van de reeks. In 2008 kreeg auteur Eoin Colfer toestemming van de weduwe van Douglas Adams om de reeks af te maken met een zesde deel dat dit jaar in het Nederlands verschijnt: En dan nog iets...

Kahneman neemt de lezer mee op een ontdekkingsreis door de krochten van ons brein in dit zeer toegankelijke boek (...). Hij presenteert theorieën, lepelt verrukkelijke anekdotes op, (en) onderwerpt de lezer aan testjes.' ***** De Volkskrant Daniel Kahneman, een van belangrijkste psychologen ter wereld, ontving de Nobelprijs voor de Economie voor zijn invloedrijke werk dat het traditionele rationele beslissingsmodel ter discussie stelde. Zijn gedachtegoed heeft diepgaand effect gehad op vele terreinen - onder andere economie, psychologie en politiek - en nu geeft hij in één boek een overzicht van al die jaren onderzoek en wetenschap. 'Een verbazingwekkend rijk boek: helder, diepgravend, vol verrassende inzichten en waardevolle zelfhulptips. Het is altijd gemakkelijk en af en toe zelfs ontroerend, met name als Kahneman zijn samenwerking met Tversky memoreert. (...) Iedereen moet dit kopen en lezen.' New York Times Book Review

De Aarde is vergaan om ruimte te maken voor een hyperruimtesnelweg, gebouwd door een ras van bureaucratische Vogoniërs. Maar waarom blijft de laatste aardbewoner Hugo Veld bij zijn reizen door tijd en ruimte dan steeds terugkomen op versies van de Aarde? Is hier wellicht een hogere macht in het spel? Het raadsel ontvouwt zich maar niet helemaal. Hoewel zijn zoektocht hem leidt naar Gods laatste boodschap aan zijn schepping, kan hij zich later tragisch genoeg met geen mogelijkheid nog herinneren wat die boodschap was Douglas Adams (1952-2001) bedacht deze klassieke sf-reeks in 1978, als een BBC-radiohoorspel. Al snel volgden andere media, waaronder een televisiebewerking, een computerspel, drie toneelbewerkingen, negen graphic novels, een speelfilm en heel veel merchandise. De boeken bleven echter het succesvolst. In 2008 kreeg auteur Eoin Colfer toestemming van Adams weduwe om de reeks af te maken met een zesde deel: En dan nog iets

Previously published under title: Ultimate question.

De lange weg naar de vrijheid is de beroemde autobiografie van een van de grootste mannen van de twintigste eeuw. Nelson Mandela beschrijft de lange weg die hij heeft moeten afleggen van onwetende jongen tot charismatisch staatsman. Dit is het verhaal van misschien wel de wonderbaarlijkste omwenteling in de geschiedenis, verteld door de man die het allemaal heeft meegemaakt en in gang gezet. Het verhaal van Mandela, door Mandela.

The Mathematical Foundations of the Finite Element Method with Applications to Partial Differential Equations is a collection of papers presented at the 1972 Symposium by the same title, held at the University of Maryland, Baltimore County Campus. This symposium relates considerable numerical analysis involved in research in both theoretical and practical aspects of the finite element method. This text is organized into three parts encompassing 34 chapters. Part I focuses on the mathematical foundations of the finite element method, including papers on theory of approximation, variational principles, the problems of perturbations, and the eigenvalue problem. Part II covers a large number of important results of both a theoretical and a practical nature. This part discusses the piecewise analytic interpolation and approximation of triangulated polygons; the Patch test for convergence of finite elements; solutions for Dirichlet problems; variational crimes in the field; and superconvergence result for the approximate solution of the heat equation by a collocation method. Part III explores the many practical aspects of finite element method. This book will be of great value to mathematicians, engineers, and physicists.

'Zou u ons aan een vriend aanraden?' Door deze vraag aan al je klanten te stellen ontdek je 'tegenstanders' (die een slechte indruk hebben en gemakkelijk kunnen overstappen naar de concurrent) en 'promoters' (ambassadeurs, die zorgen voor gezonde winst en duurzame groei). Deze twee extremen, en de middenmoot, kun je in kaart brengen met de Net Promoter Score (NPS). Het proces waarmee je vervolgens van tegenstanders promoters maakt, heeft bedrijven in allerlei branches een nieuw leven gegeven. NPS is uitgegroeid tot een succesvolle methode die minstens zo krachtig is als Six Sigma. In deze volledig herziene en uitgebreide editie tonen Fred Reichheld en zijn collega Rob Markey aan dat NPS voor buitengewone resultaten zorgt. Aan de basis ligt een feedbackproces als krachtig instrument om werknemers te motiveren en klanten voor je te winnen. Nieuw zijn de vele praktijkcases van bedrijven die hun customer experience met NPS wisten te verbeteren.

Verne Harnish is expert op het gebied van strategische groei. Uitgangspunt voor dit handboek zijn drie basisprincipes voor succesvol management, afkomstig uit de biografie van oliemagnaat John D. Rockefeller, ooit de rijkste zakenman in de VS, die Harnish uitwerkte tot een managementtool voor snelgroeende bedrijven. De drie principes van Rockefeller zijn: . Prioriteiten: hebben we duidelijke prioriteiten voor de korte en lange termijn? Heeft iedereen zijn eigen prioriteiten daarop afgestemd? . Informatie: is er genoeg informatie om de performance en de wensen van onze klanten te peilen? Werkt iedereen ook met en volgens die informatie? . Ritme: zijn er regelmatig vergaderingen om de koers en de verantwoordelijkheden scherp te houden? Worden die effectief en zinvol gehouden? De Rockefeller-strategie biedt het gereedschap om de juiste strategische beslissingen te nemen en deze vervolgens ook uit te voeren en te checken of er ook gedaan wordt wat gedaan moet worden. Harnish legt de theorie uit aan de hand van cases en je kunt direct aan de slag met het strategisch plan op één A4tje, het stappenplan en de financieringstactiek. Een onmisbaar handboek voor ambitieuze ondernemers, die liever ondernemer dan manager zijn, maar wél op koers willen blijven. '

Succesauteur en consultant Verne Harnish beantwoordt de belangrijkste vragen over groei voor jouw bedrijf. Met inzichten die toepasbaar zijn bij elke groeifase. Verne Harnish biedt met 'Scaling up' een beproefd recept waarmee je groei initieert en begeleidt. Hij beantwoordt hierin vragen als: hoe kan ik mijn organisatie laten groeien dit jaar? En daarna? Hoe richt ik mijn organisatie in voor duurzame en constante groei? Hoe maak ik een helder strategisch én operationeel plan voor mijn mensen? Hoe haal ik meer uit mijzelf en mijn team? 'Scaling up' is een praktische, gedegen

methode om een langetermijnstrategie op te zetten en die vervolgens terug te brengen tot wat de organisatie het komend kwartaal moet doen. De methode is een combinatie van effectiviteit (met de juiste mensen de goede dingen doen) en efficiëntie (de dingen goed doen). Naast een gezonde basis voor groei biedt dit boek ook een eenvoudig model om de groei inzichtelijk te maken en te bewaken. Je beperkt je tot vier beslissingsvelden: mensen, strategie, uitvoering en cashflow. Zo kost een effectieve uitvoering minder dan vijf uur per week! Met dit werkboek houd je de vinger aan de pols van de bedrijfsgroei.

Fred Reichheld's 2006 book *The Ultimate Question*, that question being, "How likely is it that you would recommend this company to a friend or colleague?"-challenged the conventional wisdom of customer satisfaction programs. It coined the terms 'bad profits' and 'good profits' and pointed to a faster, much more accurate way of gauging customers' real loyalty to a company, introducing a quantitative measure (the Net Promoter Score) for establishing a baseline and effectively tracking changes going forward. Richard Owen and Laura Brooks are co-developers, along with Reichheld, of the methodology behind answering the question. In this book, Owen and Brooks tell how based on a variety of real case studies' to actually embed Net Promoter discipline in organizations of all types.

Als Indiana Jones econoom zou zijn, zou hij Steven Levitt heten. *Freakonomics* leest als een detective. *Wall Street Journal* Wat is gevaarlijker: een pistool of een zwembad? Wat hebben sumoworstelaars en schoolmeesters gemeen? En waarom wonen drugsdealers bij hun moeder? Het zijn vragen die je niet gauw van een econoom zou verwachten. Maar Steven Levitt is geen typische econoom. In *Freakonomics* onderzoekt hij met co-auteur Stephen Dubner de verborgen kant van de dingen om ons heen. De geheimen van de Klu Klux Klan, bijvoorbeeld. Of de waarheid over vastgoedmakelaars. En, stelt hij, heeft het dalen van de misdaadcijfers in plaats van met een goed draaiende economie niet eigenlijk alles te maken met de legalisering van abortus? *Freakonomics* is het leukste en verhelderendste boek over economie dat je je kunt voorstellen. Een mix van essentiële feiten en een meeslepende vertelling, die onze blik op de moderne wereld voorgoed verandert en verscherpt. Een fascinerend en belangrijk boek, leesbaar, compact en barstensvol informatie over de wereld om ons heen. Wie dit boek over de raadsels van het alledaagse leven heeft gelezen moet wel concluderen: economie is belangrijk, interessant en erg leuk. *de Volkskrant* Levitt stelt ongewone vragen en geeft provocatieve antwoorden. Slim, precies en tot in detail. *New York Times*

Over the last few decades magnetism has seen an enormous expansion into a variety of different areas of research, notably the magnetism of several classes of novel materials that share with truly ferromagnetic materials only the presence of magnetic moments. Volume 23 of the *Handbook of Magnetic Materials*, like the preceding volumes, has a dual purpose. With contributions from leading authorities in the field, it includes a variety of self-contained introductions to a given area in the field of magnetism without requiring recourse to the published literature. It is also a reference for scientists active in magnetism research, providing readers with novel trends and achievements in magnetism. In each of these articles an extensive description is given in graphical as well as in tabular form, with much emphasis being placed on the discussion of the experimental material within the framework of physics, chemistry and material science.

Comprises topical review articles written by leading authorities Introduces given topics in the field of magnetism Describes novel trends and achievements in magnetism

Hugo Veld zit dankzij zijn tijdreizen nog altijd vast op de Aarde in de tijd vóór die vernietigd werd. De voormalige planeetontwerper Magdiragdag helpt hem vluchten en vraagt hem om hulp in de strijd tegen de Hokkiërs. De Hokkiërs waren ooit een vredelievend volk, tot ze een ruimteschip leerden bouwen. Toen ze de rest van het universum zagen, schrokken ze zó dat ze besloten dat het vernietigd moest worden. Veld moet dat zien te voorkomen en beleeft onderweg een bizar avontuur. Onderwijl vernietigt hij bijna eigenhandig het leven, het heelal en de rest Douglas Adams (1952-2001) bedacht deze klassieke sf-reeks in 1978, als een BBC-radiohoorspel. Al snel volgden andere media, waaronder een televisiebewerking, een computerspel, drie toneelbewerkingen, negen graphic novels, een speelfilm en heel veel merchandise. De boeken bleven echter het succesvolst. In 2008 kreeg auteur Eoin Colfer toestemming van Adams weduwe om de reeks af te maken met een zesde deel: En dan nog iets

Since the dawn of the history of science from Copernicus (who took the details of Ptolemy, and found a way to look at the same construction from a slightly different perspective and discover that the Earth is not the center of the universe) and Galileo to the present, we (a hoard of talking monkeys whose consciousness is from a collection of connected neurons ? hammering away on typewriters and by pure chance eventually ranging the values for the (fundamental) numbers that would allow the development of any form of intelligent life) have gazed at the stars and attempted to chart the heavens and still discovering the fundamental laws of nature often get asked: What is Dark Matter? ... What is Dark Energy? ... What Came Before the Big Bang? ... What's Inside a Black Hole? ... Will the universe continue expanding? Will it just stop or even begin to contract? Are We Alone? If the big bang was perfectly symmetrical and then we should expect equal amounts of matter and antimatter to be formed. So why do we exist? Is that the original big bang was not perfectly symmetrical at all? Cosmological Principle: The universe is the same everywhere. Homogeneous: The universe looks the same from every point. Isotropic: The universe looks the same in every direction. But WHY? The question is not 'do we know everything?' or it is 'do we know enough?' But how perfectly we know about things? For many people this might sound like a startling question. Beginning at Stonehenge and ending with the current crisis in String Theory, the story of this eternal question to uncover the mysteries of the universe describes a narrative that includes some of the greatest discoveries of all time and leading personalities, including Aristotle, Johannes Kepler, and Isaac Newton, and the rise to the modern era of Einstein, Eddington, and Hawking.

The Ultimate Question 2.0 How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-driven World Harvard Business Press In the first edition of this landmark book, business loyalty guru Fred Reichheld revealed the question most critical to your company's future: "Would you recommend us to a friend?" By asking customers this question, you identify detractors,

who sully your firm's reputation and readily switch to competitors, and promoters, who generate good profits and true, sustainable growth. You also generate a vital metric: your Net Promoter Score. Since the book was first published, Net Promoter has transformed companies, across industries and sectors, constituting a game-changing system and ethos that rivals Six Sigma in its power. In this thoroughly updated and expanded edition, Reichheld, with Bain colleague Rob Markey, explains how practitioners have built Net Promoter into a full-fledged management system that drives extraordinary financial and competitive results. With his trademark clarity, Reichheld:

- Defines the fundamental concept of Net Promoter, explaining its connection to your company's growth and sustained success
- Presents the closed-loop feedback process and demonstrates its power to energize employees and delight customers
- Shares new and compelling stories of companies that have transformed their performance by putting Net Promoter at the center of their business

Practical and insightful, *The Ultimate Question 2.0* provides a blueprint for long-term growth and success.

De economische wetenschap ligt in duigen. De financiële crisis werd niet voorspeld, laat staan voorkomen. Achterhaalde economische theorieën hebben een wereld mogelijk gemaakt waarin nog steeds extreme armoede heerst, terwijl de allerrijksten elk jaar rijker worden. Economisch handelen tast de natuur zo sterk aan dat onze toekomst gevaar loopt. In *Donuteconomie* laat econoom Kate Raworth zien hoe het mainstream economische denken ons op een dwaalweg heeft gezet. Ze tekent de routekaart die ons kan leiden naar het punt waarop in de behoefte van iedereen kan worden voorzien, zonder dat dit ten koste gaat van onze planeet. Dit alles resulteert in een alternatief en innovatief economisch model voor de 21e eeuw.

De volgende Bill Gates zal geen besturingssysteem ontwerpen, en de nieuwe Mark Zuckerberg geen tweede Facebook. Het kopiëren van succesvolle modellen uit Silicon Valley heeft weinig zin. We kunnen wél leren van het vermogen om iets geheel nieuws te creëren in plaats van iets toe te voegen aan wat al bestaat. Peter Thiel is medeoprichter van PayPal en investeerder in vele techbedrijven, zoals Facebook, LinkedIn en Spotify. Dankzij zijn unieke ervaring en strategische inzichten heeft hij met *Zero to one* dé bijbel van een nieuwe generatie ondernemers geschreven. Zijn inzichten over onder andere strategie, teambuilding, concurrentie, verkoop en pitchen zijn breed toepasbaar. Een must read voor iedere ondernemer!

De dertienjarige Giovanna leidt een perfect leven. Ze woont in een van de beste wijken van Napels, haar ouders dragen haar op handen en hebben haar opgevoed tot een lief en gehoorzaam kind dat netjes praat en op school goede cijfers haalt. Dat verandert allemaal wanneer ze haar vader tegen haar moeder hoort zeggen dat Giovanna steeds meer begint te lijken op zijn zus. Er is in hun gezin geen groter kwaad denkbaar dan tante Vittoria. Giovanna is geschokt en nieuwsgierig tegelijk en besluit Vittoria op te zoeken. Haar tante woont in het arme deel van Napels en blijkt een volkse, grofgebekte vrouw te zijn. Het enige wat ze wil, is praten over de ware aard van Giovanna's ouders. Langzaam valt het beeld van het volmaakte gezin in gruzelementen. Vanaf nu moet Giovanna balanceren tussen trouw aan haar ouders en de nieuwe vriendschap met haar tante - het zijn Giovanna's eerste stappen naar volwassenheid. Deze nieuwe roman van Elena Ferrante bevestigt opnieuw haar grote en unieke talent: als geen ander is ze in staat om heel gedetailleerd vriendschappen en relaties tussen vrouwen neer te zetten. Haar vaak rebelse personages zijn zo levendig beschreven dat je al snel het idee krijgt dat je ze al je hele leven kent. 'Het leugenachtige leven van volwassenen' doet verlangen naar meer.

Danny Ruderman has helped countless students successfully apply, and get accepted, to the colleges of their choice. Now, with his step-by-step, comprehensive system he can help you too. Like having a college guidance counselor by your side every step of the way, *The Ultimate College Acceptance System* helps you to create a winning application. The book includes information on: Finding The Best School for You: Including The Ivies, Overlooked Schools, Schools for Performing Arts, Learning Disability Programs, and Schools for Students without an A or B average. Learning How to Increase Your Chances of Getting Accepted: Including How to Get Organized, How to Interview, How to Beat Standardized Tests, How to Know if You Should Apply Early, and How to Appeal a Decision. Completing the Application: Including How to Fill Out the Common Application, How to Write the "Big" Essay, How to Compose "Smaller Paragraph" Essays, How to Create a Personal Resume, How to Get Strong Letters of Recommendation, and How to Complete Financial Aid Forms.

Siddhartha Mukherjee onderzoekt aan de hand van zijn eigen familiegeschiedenis - een verleden vol geestesziekte en psychische aandoeningen - de menselijke erfelijkheid en het effect ervan op onze levens, persoonlijkheden, keuzes en lotsbestemmingen. In weergaloos proza beschrijft hij het eeuwenlange onderzoek naar de erfelijkheidskwestie - van Aristoteles en Pythagoras via Mendel en Darwin tot aan de revolutionaire eenentwintigste- eeuwse vernieuwers die het menselijk genoom in kaart brengen. In 'Het gen. Een intieme geschiedenis' verweeft Mukherjee wetenschap en sociale historie met een persoonlijk verhaal, om een onthullende en magistrale geschiedenis te schrijven waarin een wetenschappelijke abstractie tot leven komt. Het boek is onmisbaar voor iedereen die geïnteresseerd is in de morele complexiteit van de huidige wetenschappelijke mogelijkheden om het menselijk genoom te lezen en te schrijven, en voor iedereen die zich bezorgd afvraagt wat de toekomst van de mens behelst.

Satisfied customers are good — but not good enough! Going from customer satisfaction to customer loyalty requires a deeper insight into the mechanics of loyalty and a new perspective on customer service. Combining theory with solid and inspiring case stories, this book will help you to gain a deeper understanding of the approach to customer service that has brought massive success to some of the world's leading businesses. Read the book before your competitors and become the company that customers will love to recommend.

Luister naar je klanten om je strategie te bepalen Voor succesvolle organisaties van de toekomst zijn klantgerichtheid en innovatie geen tegenpolen. Om hun strategie te bepalen starten ze vanuit de markt en werken ze volgens drie basisprincipes, ofwel drie manieren van naar je klanten kijken. Allereerst scannen succesvolle organisaties voortdurend hun omgeving, alert voor signalen van de klant. Op die manier kunnen ze anticiperen op eventuele veranderingen, noden en wensen. Bovendien zien ze innovatie als de enige manier om te overleven op de lange termijn. Wat ze leren van de klant zetten ze om in werkbare verandering. Tot slot werken deze organisaties samen op die punten waar ze zelf tekortschieten. Ze gaan slimme partnerships aan en begrijpen dat samenwerking cruciaal is om goede ideeën uit te laten groeien tot commercieel succes. Customer innovation is het referentiewerk naar een marktgedreven organisatie. Voor managers, ondernemers en iedereen die wil groeien vanuit de noden van klanten.

Everything you ever needed to know about modern NPS(R) best practices-all in one place. Welcome to Next-Generation Net Promoter-the next great leap in the NPS narrative. Based on the data from our most recent benchmark survey, in this white paper you'll learn how to Measure, Act, Monetize and Grow your customer base and bottom line. Become your company's NPS thought leader:

Accompanying CD-ROM contains ... "easy access to an extensive list of references and links to the original abstract and related articles through PubMed."--Page 4 of cover.

"This fantastic and deep book about how to use Sage for learning and doing mathematics at all levels perfectly complements the existing Sage documentation. It is filled with many carefully thought through examples and exercises, and great care has been taken to put

computational functionality into proper mathematical context. Flip to almost any random page in this amazing book, and you will learn how to play with and visualize some beautiful part of mathematics.” --- William A. Stein, CEO, SageMath, and professor of mathematics, University of Washington SageMath, or Sage for short, is an open-source mathematical software system based on the Python language and developed by an international community comprising hundreds of teachers and researchers, whose aim is to provide an alternative to the commercial products Magma, Maple, Mathematica, and MATLAB®. To achieve this, Sage relies on many open-source programs, including GAP, Maxima, PARI, and various scientific libraries for Python, to which thousands of new functions have been added. Sage is freely available and is supported by all modern operating systems. Sage provides a wonderful scientific and graphical calculator for high school students, and it efficiently supports undergraduates in their computations in analysis, linear algebra, calculus, etc. For graduate students, researchers, and engineers in various mathematical specialties, Sage provides the most recent algorithms and tools, which is why several universities around the world already use Sage at the undergraduate level.

Ontdek de mythen die ons leven hebben vormgegeven opnieuw en kies je eigen heldenreis Joseph Campbell laat ons in dit boek kennismaken met de held met de duizend gezichten. Een held gaat op pad, wordt op de proef gesteld, vervult uitdagende opdrachten en keert terug naar huis om zijn overwinningen te vieren. In veel films, boeken en series zie je deze archetypische elementen terug, maar ook in ons eigen leven. Campbell biedt inspiratie, levenslessen en inzichten in normen en waarden uit de mythen, religies en culturen van over de hele wereld. Zo inspireert hij al generaties lang mensen om de mythen die ons leven hebben vormgegeven opnieuw te ontdekken en onze eigen heldenreis te kiezen. Een inspiratiebron voor schrijvers, kunstenaars en filosofen en 'de bijbel van Hollywood'. Een klassieker in een prachtige nieuwe jas!

How to Teach Maths challenges everything you thought you knew about how maths is taught in classrooms. Award-winning author Steve Chinn casts a critical eye over many of the long-established methods and beliefs of maths teaching. Drawing from decades of classroom experience and research, he shows how mathematics teaching across the whole ability range can be radically improved by learning from the successful methods and principles used for the bottom quartile of achievers: the outliers. Chinn guides readers through re-adjusting the presentation of maths to learners, considering learners' needs first, and explains the importance of securing early learning to create a conceptual foundation for later success. This highly accessible book uses clear diagrams and examples to support maths teachers through many critical issues, including the following: The context of maths education today Topics that cause students the most difficulty Effective communication in the mathematics classroom Addressing maths anxiety The perfect resource for maths teachers at all levels, this book is especially useful for those wanting to teach the foundations of mathematics in a developmental way to learners of all ages and abilities. It has the potential to change the way maths is taught forever.

[Copyright: cc70b7d16195ad6496cc01f301ab64ad](#)