

Klanttevredenheidsonderzoek

Plieger Training bv

22-07-2009



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Plieger Training bv vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②				10%	10%
Natraject③				40%	40%
Organisatie en Administratie④				40%	50%
Relatiebeheer⑤				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Bij acht referenten is de training in house uitgevoerd
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject
- ④ Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het overgrote deel van de referenten kent Plieger Training omdat ze al langer zaken met hen doen. Twee ondervraagden geven aan het bureau via het internet gevonden te hebben. De directeur van Plieger Training is erg actief in het onderhouden van relaties met klanten, ook op de momenten dat er geen trainingen gepland staan. Deze contacten leiden er veelal toe, dat er voor nieuw geplande trainingen met Plieger contact opgenomen wordt. Een respondent geeft aan dat iemand anders het instituut heeft aanbevolen. De reden waarom men voor dit opleidingsinstituut kiest, is dat men eerder ervaring in een samenwerking heeft gehad en dit goed bevallen is. Ter illustratie: "De persoonlijke aanpak en het kostenplaatje spreekt ons erg aan. We kregen er direct een goed gevoel bij." Andere referenten geven aan: "Ze zijn heel goed in het organiseren en evalueren van trainingen. Ook het voortraject wordt zorgvuldig aangepakt." en "Het is een heel erg mooi maatwerk traject. Ze weten heel goed waar ze het over hebben en maken een deskundige indruk."

Alle respondenten hebben van te voren een intake gehad. Deze vindt op verschillende manieren plaats. Afhankelijk van het soort training vindt er een intake gesprek plaats met de opdrachtgever of met de cursisten. Meestal is de intake persoonlijk, maar ook via de telefoon of via de computer wordt genoemd. Een van de ondervraagden zegt hierover: "Na de intake bleek dat de training korter en versneld aangeboden kon worden. Dan denk je echt mee!" De intakegesprekken worden met de directeur of met de toekomstige trainer gevoerd. Soms worden de trainers wel van te voren voorgesteld aan de cursisten en soms niet. Dat is afhankelijk van welke training het betreft. Alle referenten geven aan dat er op basis van de intake en het resultaat hiervan concrete doelen worden gesteld. Een ieder is (zeer) tevreden over de samenwerking in het voortraject met Plieger Training.

Opleidingsprogramma

Alle referenten hebben van te voren een opleidingsprogramma en offerte ontvangen. Het programma is prima afgestemd op de wensen die van te voren met het instituut zijn besproken. Een opdrachtgever zegt hierover: "We geven ze een programma met eisen en wensen. Daar wordt dan een prima programma op losgelaten." Soms is het programma tussentijds wat bijgesteld. De manier waarop dat gaat wordt door allen als prettig ervaren. De deelnemers zijn van te voren op de hoogte van het programma. Veelal wordt dit door de organisatie zelf gecommuniceerd naar hen. Eén van de respondenten gaf aan dat het om een 'verrassingsworkshop' ging en daarom was niemand op de hoogte van de inhoud ervan. Een aantal van de respondenten vertelt dat er geen concrete afspraken over een natraject zijn gemaakt omdat het afgebakende trainingen zijn. Wanneer het nodig is, nemen ze zelf weer contact op met Plieger Training voor een vervolgtraining. Een referent meldt dat in het natraject de trainer een uur in de praktijk is komen oefenen. Voor wat betreft de financiële kant is alles duidelijk voor de opdrachtgevers. De prijs is onderbouwd en gespecificeerd en men ervaart het als een keurig nette offerte. De ondervraagden geven dan ook allemaal de tevreden tot zeer tevreden score voor het opleidingsprogramma en de offerte.

Uitvoering

Over de uitvoering van de training zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Alle trainingen zijn volgens afspraak uitgevoerd en de referenten geven aan dat het voldoende afgestemd was op de eigen organisatie, wat veelal een vereiste was. Tevens vindt er binnen de trainingen een goede afwisseling tussen de theorie en de praktijk vanuit de eigen werkomgeving plaats. Ondervraagden zeggen hierover: "We hebben presentaties in het Engels gedaan en daar werd netjes op ingegaan. Een soort rollenspellen", "Het ging ons vooral om het begrijpen van mededelingen die we vanuit het buitenland krijgen. Die hebben we ook gebruikt in de training", "We hebben een paar keer een video bekeken. Daar moesten we commentaar op geven en uitleggen wat er gezegd werd" en "De huiswerkopdrachten die we meekregen werkten heel goed." Afhankelijk van het soort training vindt er een tussentijdse evaluatie plaats. Deze kan door Plieger Training zelf of door het bedrijf afgenomen worden. Wanneer het nodig blijkt te zijn, wordt er tussentijds bijgesteld. Ter illustratie: "De contactgegevens worden uitgewisseld met de trainer en als er wat is kan er gebeld worden." Binnen de diverse trainingen worden verschillende didactische werkvormen gebruikt. Enkele die genoemd zijn: theorie uitleggen, rollenspellen, praktijkvoorbeelden, huiswerkopdrachten, spreekvaardigheid oefeningen, tv programma's in een andere taal kijken, presenteren en opdrachten in groepjes maken.

Opleiders

De opleiders van Plieger Training worden door alle referenten als zeer positief ervaren. Enkele typering hierover zijn: "Kon het er helemaal mee vinden", "Zeer capabele trainer, luistert goed naar de vragen en kan het goed overbrengen", "De trainer was een native speaker en dat maakt het fijn om daar les van te krijgen", "Zeer charismatisch iemand. Absoluut een bovengemiddelde trainer. Sprak de taal." Eén ondervraagde geeft nog een kleine kritische noot: "De trainer was erg gefocust op het lesmateriaal. De cursisten wilden wel eens een grap vertellen en hij begreep niet echt wat hij ermee aanmoest, kon zich niet echt inleven in de groep. Hij heeft de training wel keurig gedaan." Uiteindelijk heeft deze ondervraagde wel de tevreden score voor deze trainer gegeven. Alle opleidingen werden door één trainer uitgevoerd en iedereen heeft ervaren voldoende begeleid te zijn gedurende de training. Zo nu en dan wordt er een niveauverschil binnen de cursistengroep geconstateerd. Hier wordt heel adequaat op ingespeeld door de verschillende opleiders. Een keer zijn een aantal cursisten naar een hogere groep overgeplaatst of de trainer past zijn training aan aan de verschillen, door bijvoorbeeld af te wisselen of individueel te ondersteunen.

Trainingsmateriaal

Gedurende de trainingen wordt er gebruikt gemaakt van divers trainingsmateriaal. Al het materiaal wordt speciaal voor de bewuste training samengesteld en is dus maatwerk. Veel bedrijven leveren ook zelf materiaal aan, bijvoorbeeld in de vorm van een brochure of correspondentie vanuit het bedrijf dat verwerkt wordt in het materiaal. Een ondervraagde vertelt dat er ook telefoongesprekken zijn opgenomen en deze werden in de training besproken. Een andere referent meldt dat er zelfs een bedrijfsjargonlijst is samengesteld, deels door Plieger Training, deels door de organisatie zelf. Overige materialen bestonden uit onder andere bestaande theorieboeken en cd-roms. Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het gebruikte lesmateriaal en geven aan dat het goed bruikbaar is als naslagwerk. Omdat het vaak om zeer specifiek bedrijfsgerelateerde thema's gaat, slaan de cursisten het materiaal nog geregeld open om dingen op te zoeken.

Accommodatie

Het overgrote deel van de ondervraagden heeft de opleiding in company uit laten voeren. Een referent heeft de accommodatie door Plieger Training laten organiseren en is daar heel tevreden over. Een andere ondervraagde heeft het in samenspraak met Plieger Training geregeld. Plieger Training heeft een aantal mogelijkheden aangedragen en daar heeft het bedrijf een keuze uit gemaakt.

Natraject

Twee referenten hebben hier geen mening over, omdat zij onvoldoende inzicht hierin hebben of dat er in het geheel geen sprake van een natraject is. Nagenoeg alle deelnemers hebben na afloop van de training een certificaat ontvangen. Tevens heeft er een eindevaluatie plaatsgevonden over het gevolgde traject. Deze evaluatie vindt soms schriftelijk en soms mondeling plaats. Eén van de referenten zegt hierover dat ze een eindevaluatie met de directeur heeft gehad en toen met name heeft gesproken over hoe je borgt dat het aangeleerde in de praktijk ook uitgevoerd (kan) worden. De ondervraagde heeft hierover nog advies gekregen en heeft dat als zeer prettig ervaren. Alle referenten geven aan dat de trainingsdoelen bereikt zijn. Positieve verbeteringen die de trainingen bewerkstelligd hebben, zijn bijvoorbeeld: betere van met name de vaktermen, begrip voor cultuurverschillen, beter begrip van e-mails en contracten en een sterk verbeterde spreekvaardigheid. Een ondervraagde vertelt hierover: "Onze verkopers van de binnendienst moeten wel eens een berichtje opstellen. Ze kunnen dat nu veel beter." Een andere referent zegt: "Ik hoef nu veel minder correctie werk te doen en als ik het wel doe, hoef ik veel minder commentaar te geven" en "De mensen waren heel enthousiast en konden er goed mee aan de slag. Ik heb een goede evaluatie van de training teruggekregen."

Organisatie en Administratie

Alle referenten geven aan Plieger Training goed te kunnen bereiken, zowel per telefoon als per mail. Alle informatie is altijd op tijd ontvangen en niemand heeft aanmerkingen ten aanzien van de rekening of het nakomen van gemaakte afspraken. Dit is altijd door Plieger Training prima nagekomen. Geen van de ondervraagden heeft ooit klachten over de training gehad. Wanneer er zich een situatie voordeed, dat er met de afgesproken data geschoven moest worden, is dit geen enkel probleem voor Plieger Training. Zij zoeken dan vlot een andere datum die beide partijen schikt. Een ondervraagde onthoudt zich van een score omdat de training door iemand anders is georganiseerd en daar geen inzicht in heeft.

Relatiebeheer

Een referent geeft hiervoor geen score, omdat diegene geen persoonlijk contact met Plieger Training heeft. Dit loopt via iemand anders in de organisatie. Alle overige respondenten zijn (zeer) tevreden over de manier waarop ze contact met opdrachtgevers of cursisten onderhouden. Een ondervraagde zegt hierover: "Dat doen ze prima en we zijn weer in gesprek over een andere training." Het overgrote deel van de ondervraagden onderhoudt contact met één persoon, veelal de directeur. Het contact wordt als uiterst plezierig ervaren. Ter illustratie: "Ze tonen algemene interesse in onze organisatie. Zo nu en dan trekken ze even aan de bel. Niet overdreven veel, maar voldoende. Ze zijn uitermate goed en professioneel. Ze hebben kennis van zaken: inhoudelijk over de training en maken goede afspraken. Er wordt ook onderling goed gecommuniceerd." De meeste respondenten worden via een nieuwsbrief geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen binnen Plieger Training. Ook wordt er soms telefonisch contact opgenomen door het instituut. Een referent zegt hierover: "Het contact is heel spontaan en zeker niet afstandelijk. Bij het tweede contact leek het alsof we elkaar al jaren kenden."

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent geeft de neutrale score voor de prijs-kwaliteitverhouding. Als argumentatie wordt hierover gezegd: "Ze geven wel kortere trainingen dan andere instituten. Bijvoorbeeld bij Plieger Training tien bijeenkomsten en bij een ander 15. De trainingen die gegeven worden zijn inhoudelijk wel erg goed." De overige respondenten zijn allen positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Ter illustratie: "Het zijn stevige prijzen, maar je krijgt eigenlijk privéles. We zijn tevreden", "Prima, kan altijd wat vanaf. Voor het resultaat wat geboekt is, is het een prima prijs" en "Het was een alleszins redelijk lijkend bedrag. Het viel me mee."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle opdrachtgevers zijn tevreden over de opleiding en de samenwerking in zijn totaliteit en het merendeel is zelfs zeer tevreden. Als verbeterpunt wordt gemeld dat men misschien wat meer kennis kan hebben van de media die ze gebruiken, om zodoende de apparatuur goed te kunnen bedienen. De sterke kanten van Plieger Training worden als volgt getypeerd: "Ze hebben het goed geregeld, documenteren alles goed en houden zich aan de afspraken die ze maken", "Ze kunnen vrij snel acteren en komen altijd even met de docent langs. We hebben er uitstekende ervaringen mee", "De benadering is heel professioneel, het dagelijkse werk wordt er goed uitgehaald. Ze zetten vaak native speakers in als trainers, dus mensen met ervaring. Als we vragen hebben om iemand op korte termijn te trainen is dat mogelijk. Ze spelen er snel op in en verstaan hun vak", "Ze bieden net iets meer, echt maatwerk. Ze denken ook echt met je mee. Wij dachten dat we gewoon even een trainer moesten hebben, maar ze wilden absoluut een goed advies geven aan ons!" en "Plieger Training doet heel veel moeite om de klant goed te leren kennen. Ze weten goed hoe onze organisatie in elkaar zit en kunnen daardoor de training heel erg op maat maken." Alle ondervraagden zouden Plieger Training aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Plieger Training bv op 22-07-2009.

Algemeen

Plieger Training is een landelijk werkend instituut dat zich vooral richt op het verzorgen van communicatie-, management- en taaltrainingen. Ter versterking van de talentak heeft Plieger Training Dagnall Taleninstituut overgenomen. Met deze overname kunnen er meer trainingsmogelijkheden geboden worden, vooral voor individuele en intensieve taaltrainingen in eigen trainingsruimtes die voorzien zijn van alle benodigde faciliteiten. De talentak van Plieger gaat ondergebracht worden bij Dagnall Taleninstituut. Plieger Training gaat zich verder profileren op het gebied van strategie, persoonlijke effectiviteit en klantgerichtheid. Er wordt gewerkt vanuit de grondbeginselen interesse, oprechtheid, respect en vertrouwen. Leren op afstand door de inzet van specifieke e-learning programma's maken veelal onderdeel uit van de te geven trainingen en begeleidingstrajecten. Persoonlijke aandacht heeft Plieger Training hoog in het vaandel staan waardoor er sinds de oprichting in 2000 sprake is van een constante, stabiele groei. Plieger Training werkt gezien haar aanbod brancheoverstijgend en heeft opdrachtgevers uit zowel de profit als de non-profit sector. Veelal is er sprake van langdurige samenwerkingsrelaties.

Kwaliteit

Door een grondige analyse van wat er speelt binnen de organisatie waarvan medewerkers moeten worden getraind of gecoached, worden de knelpunten gedefinieerd en de leerdoelen opgesteld in overleg met de opdrachtgever. Zonder oriëntatie geen training is daarbij het uitgangspunt. Het materiaal dat wordt gebruikt voor taaltrainingen wordt gevormd door gangbare methodes. Voor de communicatie- en managementtrainingen wordt het materiaal deels zelf ontwikkeld met op de werkplek gerichte voorbeelden uit de praktijk. Vooraf wordt het materiaal met de opdrachtgever besproken. Voor de inzet van e-learningmiddelen voor afstandsbegeleiding worden aparte afspraken gemaakt. Het materiaal wordt voortdurend beoordeeld op relevantie en actualiteit. Bij de selectie van trainers gaat Plieger Training er van uit dat deze minimaal een 1^e graads bevoegdheid moeten hebben als zij taaltrainingen verzorgen (en/of native speaker zijn). Voor de overige trainingen wordt een academische opleiding gevraagd. Vervolgens worden de didactische vaardigheden beoordeeld. Bij de intake van opdrachten wordt de trainer direct betrokken, waarbij de tevredenheid over de inhoudelijke kant van het programma dat Plieger Training aanbiedt voor de opdrachtgever richtinggevend moet zijn. Relaties kunnen zich via de site breed oriënteren op het dienstenpakket.

Continuïteit

Plieger Training heeft zich ontwikkeld door gerichte eigen acquisitie, een uitgebreid netwerk en een sterke mond-tot-mond reclame. Het aanbod wordt mede door marktontwikkelingen bepaald waardoor ingespeeld wordt op de wensen van de klant. Daarnaast wil het instituut graag blijven inspelen op trends in de markt zodat het vooraan kan lopen en de klant adequaat kan bedienen. Deze klant is voor Plieger Training de bepalende factor als het om de inhoud van de training gaat. Plieger Training en Dagnall Taleninstituut streven in de komende jaren naar een beheerste groei. Zeker door de specifieke aanpak met het toepassen van e-learning kunnen steeds meer anderstaligen, ook op hogere posities, in Nederland door de aanpak van Plieger Training snel worden getraind in vakspecifieke terminologie. Op grond van de huidige positie in de markt en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft en op grond van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek acht CEDEO de continuïteit van Plieger Training gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

“Het doel van de klant is het doel van Plieger Training” is het credo, waarbij de laatste het middel is om het doel te bereiken. De bedrijfsdoelstellingen vormen dan ook de basis van de trainingen en andere trajecten die door Plieger Training worden verzorgd. Daarbij wordt de transfer naar de praktijksituatie als belangrijk gedefinieerd. Zes weken na de afronding vindt de eindevaluatie plaats omdat pas dan duidelijk is in hoeverre het geleerde in de praktijk is toegepast. Maar ook tijdens de training wordt het geleerde direct toegepast in de praktijk. Door de persoonlijke begeleiding kan namelijk direct worden ingespeeld op situaties die op de werkvloer voorkomen. Directe toepassing op de werkplek draagt veel bij aan de transfer en implementatie van het geleerde.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu