

# Klanttevredenheidsonderzoek

Hamilton Bright Training

13-10-2016



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Hamilton Bright Training vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, juridisch advies 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 jaaronzet 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 en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte 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 Juridisch Advies
- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	50%	10%
Accommodatie④					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer⑤				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het voortraject.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ④ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑥ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Eén referent is pas later in het traject erbij gekomen en heeft daardoor het voortraject niet meegemaakt. Hij geeft dan ook geen score. De anderen laten zich positief uit over de werkwijze van Hamilton Bright Training (hierna te noemen HB Training) in het voortraject. Sommigen zijn op advies van collega's bij HB Training terecht gekomen. Anderen hadden al langer een relatie met de hoofdtak van Hamilton Bright of hadden zelf in het verleden goede ervaringen opgedaan met de trainingen van dit instituut. Enkele uitspraken: "Via de hoofdpoot hebben we personeel van hen en dan is het een kleine stap naar het trainingsgedeelte", "Ze zijn preferred supplier bij ons" en "We hebben Hamilton Bright ingehuurd als detacheringsbureau en zij trainen het personeel van Hamilton Bright, dat voor ons werkt." Een van de belangrijkste redenen om steeds voor dit instituut te kiezen is het leveren van een constant goede kwaliteit. Ook de hele prettige samenwerking, het meedenken en het leveren van echt maatwerk worden als redenen genoemd.

Ter illustratie: “Door de goede samenwerking en de uitgebreide scope aan services kiezen we voor hen”, “Het contact is heel goed, heel klantgericht en ze hebben het juiste aanbod voor ons”, “Ze zijn heel erg ervaren in onze tak van sport, de retail. Het is de kennis en de kunst” en “Ze zijn een gerenommeerd bureau en hebben een professionele buitendienst.” In het voortraject wordt uitgebreid overleg gevoerd met de opdrachtgever om de trainingsvraag helder te krijgen. Vervolgens wordt een voorstel gedaan voor een programma, waarbij nog alle ruimte wordt gegeven om aan te passen.

### **Opleidingsprogramma**

Grote tevredenheid heerst bij de respondenten over het uiteindelijke programma, dat wordt opgesteld aan de hand van het overleg in het voortraject. In de gesprekken is goed geluisterd naar de klant. Tevens wordt er ook gebruik gemaakt van de kennis van zaken en ervaring van het instituut. Het is echt een samenwerking volgens de geïnterviewden. Illustratief zijn de volgende citaten: “De samenwerking is prima. Er wordt regelmatig samen afgestemd en bijgesteld als dat nodig is”, “Het is een training op vaardigheden. Begin dit jaar zijn we begonnen met een nieuwe opzet, een nieuw format, met meer praktijkgerichtheid. Zij zijn daarbij heel gedienschtig en meedenkend” en “Ik heb een heel goed en plezierig overleg met de accountmanager. We bellen regelmatig en hebben mailcontact, waardoor er snel ingespeeld kan worden op mijn wensen voor de training.” De kosten zijn vooraf bekend en worden duidelijk omschreven in de offerte.

### **Uitvoering**

Uit de interviews spreekt grote waardering voor de kwaliteit van de trainingen van HB Training. Er wordt voldaan aan de verwachtingen. Ook is daar altijd flexibiliteit en ruimte voor het aanpassen van de training, als dat nodig mocht zijn. Tijdens de uitvoering is er volgens de geïnterviewden een prima contact met het instituut, zodat goed ingespeeld kan worden op signalen vanuit de klant. Enkele uitspraken ter illustratie: “Ze geven trainingen over de producten aan de medewerkers van onze klanten en dat naar volle tevredenheid”, “Zes dagen per jaar verzorgen ze een training en we kunnen zelf de onderwerpen aandragen”, “In samenwerking met hen hebben we een opleidingsprogramma van twee jaar opgesteld. Daarvan hebben we nu één jaar gehad”, “We zijn nu ongeveer vijf maanden bezig met de nieuwe training. Het begint met persoonlijke effectiviteit, mindshifting, planmatig werken en jezelf bewust worden van je functioneren. Vervolgens is daar een stuk timemanagement, professioneel corresponderen, e-mail gericht en mondeling communiceren, en ten slotte shopper marketing aan toegevoegd”, “We hebben een vrij groot programma van meerdere dagen. Er zijn samen met hen draaiboeken gemaakt, een soort train-de-trainer. De producttraining wordt door anderen gedaan en zij bewaken meer de processen” en “Ze verzorgen een hele goede ondersteuning van de verkoop. De nadruk in de training ligt op verkoopvaardigheden en het benadrukken van het consumentenvoordeel en dat doen ze prima.”

### **Opleiders**

Met veel enthousiasme wordt verhaald over de kwaliteit van de trainers. Naar voren komt de grote deskundigheid, het meedenken met de klant en ook de flexibiliteit bij het inwilligen van de wensen van de opdrachtgever. Daarnaast spreekt men over betrokken mensen, die met veel enthousiasme de training geven en daardoor ook de deelnemers enthousiasmeren. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ik heb meerdere docenten meegemaakt en ze zijn allemaal heel goed. Ze zijn heel erg ondersteunend bij de processen”, “Ik heb mijn favorieten, maar het niveau bij allen is hoog. We hebben een jonge groep cursisten en ze zorgen voor trainers, die daarbij passen”, “In de tijd dat ik met drie van hen bezig ben geweest met de ontwikkeling van het draaiboek, heb ik bij hen bevologenheid gemerkt en heel veel ideeën over hoe de training te geven en over hospitality. Ze putten uit een grote ervaring op dit gebied” en “De kwaliteit is goed tot zeer goed. Vroeger hadden we Nederlandse trainers en nu hebben we een Belgische trainer. Hij is tweetalig, waardoor alles nog beter is geworden.”

### **Trainingsmateriaal**

Bij drie referenten is er niet echt sprake van trainingsmateriaal of heeft de klant zelf het materiaal verzorgd. Zij geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. Eén van de anderen geeft een neutrale score, omdat van hem het lesmateriaal nog meer digitaal aangeleverd mag worden. De rest is positief tot zeer positief over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. In goed overleg met de klant wordt het materiaal vorm gegeven. Men spreekt over echt maatwerk in de vorm van cursusmappen, presentaties, readers en digitaal materiaal. Ter illustratie: “De cursisten krijgen een reader en online moet er een vooropdracht gemaakt worden”, “Een van hun trainers heeft een spel ontwikkeld” en “Het is met name een PowerPoint presentatie als basis, want verder is het vooral coaching, een training op de werkvloer.”

### **Accommodatie**

De referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van HB Training.

### **Natraject**

Het natraject van HB Training wordt door allen positief beoordeeld. Bij een gedeelte van de respondenten wordt de training afgerond met een certificaat. De anderen hebben hier niet of nog niet voor gekozen. Ter illustratie enkele citaten op dit gebied: “De deelnemers moeten een opdracht maken en een actieve houding laten zien en dan krijgen ze na iedere training een certificaat” en “We hebben het al wel met elkaar over een eventueel certificaat gehad, maar het nog niet geregeld.” Na afloop is er voor de deelnemers een evaluatieformulier om in te vullen. Ook met de opdrachtgever wordt regelmatig de training geëvalueerd, zodat het programma bijgesteld kan worden als daar behoefte aan is. Men vindt dat het instituut op deze manier goed de vinger aan de pols houdt bij de klant. Over de resultaten, die worden geboekt met de trainingen, heerst bij de referenten grote tevredenheid.

### **Organisatie en Administratie**

Men is goed te spreken over de organisatie en administratie. HB Training heeft de zaken goed op orde naar de mening van de geïnterviewden. De contacten verlopen soepel. Er wordt gewerkt met vaste contactpersonen, die goed bereikbaar zijn en snel reageren op vragen van de klant. Informatie wordt op tijd verstrekt en gemaakte afspraken worden standaard correct nagekomen. Ook de facturatie verloopt zonder problemen. Feedback door de klant wordt zeker gewaardeerd en serieus genomen door het instituut. Een van hen heeft nog wel als verbeterpunt, dat de afstemming tussen de eigen backoffice en die van HB Training wat beter kan. Hij geeft om die reden een neutrale score.

### **Relatiebeheer**

Twee van de geïnterviewden vinden de relatie nog te kort om een oordeel te geven over het relatiebeheer. Bij de anderen worden alleen maar positieve tot zeer positieve geluiden gehoord over de wijze, waarop HB Training omgaat met de klant. Enkele uitspraken: “Ze zoeken regelmatig contact, met name ook voor de kwartaalplanning. Het contact is goed”, “Het is heel plezierig. We zitten nog volop in het proces en ik heb een leuk contact met mijn vaste aanspreekpunt. Het is heel persoonlijk. We gaan bijvoorbeeld even samen lunchen en zaken bespreken”, “Ik heb maandelijks contact met de programmacoördinator en verder zijn er inspiratiesessies over nieuwe ontwikkelingen” en “De contacten waren in het verleden wat minder, maar nu gaat het veel beter. We hebben ongeveer een keer per twee weken contact.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Drie respondenten geven geen score, ofwel omdat ze de prijs niet weten, ofwel omdat ze geen vergelijking hebben gemaakt met andere aanbieders van soortgelijke trainingen. De anderen spreken met tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden HB Training niet de goedkoopste in het veld, maar de tarieven passen wel bij de kwaliteit van het geleverde werk, zoals ook naar voren komt uit de volgende uitspraken: “Wij kiezen voor de kwaliteit en deze prijs hoort daarbij”, “Ik vind het in orde. Ze zijn niet goedkoop, maar ze leveren een goed product”, “Dat zit wel goed. Ze zijn altijd bereid om iets extra te doen” en “Ik denk dat het wel goed zit. De prijs is misschien aan de hoge kant, maar dit wordt gerechtvaardigd door de kwaliteit.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel bekeken zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de trainingen van HB Training en de samenwerking met het instituut. Dit heeft onder andere te maken met de grote flexibiliteit, de klantgerichtheid en de prettige manier van het onderhouden van het contact met de klant. Daarnaast speelt zeker de grote deskundigheid van de medewerkers een rol bij de positieve beoordeling. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ze luisteren heel goed naar onze wensen”, “Het is het pragmatische in combinatie met de flexibiliteit”, “Ze hebben veel knowhow in de elektronica en multimedia branche en ze zijn heel toegankelijk”, “Sterk vind ik het inlevingsvermogen, het meedenken, de coöperatieve houding en het enthousiasme”, “Ze zijn bereidwillig om mee te denken en tot oplossingen te komen”, “Het is de gedegenheid, waarmee zij de trainingen geven en de goede input. Er is echt sprake van een samenwerking”, “Normaal heeft HB Training een bepaalde training, maar voor ons zijn ze daarvan afgeweken. Daar is op maat een mooi product uitgekomen” en “Ze hebben binnen en buiten de branche veel ervaring en dat werkt heel prettig.” Vier referenten hebben nog een tip of aandachtspunt voor het instituut en verwoorden dit als volgt: “Ze mogen wat meer proactief communiceren in de marktontwikkeling”, “Het op tijd en tijdig delen van de evaluaties is een aandachtspunt, want soms moet ik er naar vragen”, “Misschien kunnen ze het iets eerder berichten, als er een trainerswissel nodig is. Op zich lossen ze het wel goed op met een goede vervanger” en “Het zou fijn zijn als er een extra trainer in België bij zou komen, maar daar zijn ze ook mee bezig.” Allen zijn bereid om HB Training aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Hamilton Bright Training op 13-10-2016.

### Algemeen

Hamilton Bright Training is een trainings- en adviesbureau op het terrein van marketing en sales. Zij is in staat om concreet waarneembaar gedrag van medewerkers in lijn te brengen met de missie en visie van het bedrijf of de organisatie. Hamilton Bright Training hecht sterk aan co-creatie met de opdrachtgever waarbij de uitgangspunten van het bedrijf voorop staan. Omdat medewerkers bepalend zijn voor het succes van een organisatie, maakt Hamilton Bright Training de vertaalslag naar leer- en verandertrajecten die optimaal en meetbaar resultaat leveren voor de langere termijn.

### Kwaliteit

In de visie van Hamilton Bright Training vormt inzicht in gedrag de basis voor betere communicatie, samenwerking en verkoop. Om de gewenste gedragsveranderingen te kunnen realiseren worden trainingen ingezet aan de hand van de methodieken DISC Persoonlijkheidsanalyse, Gedragsdiamant en Brein Centraal Leren. De trainers van Hamilton Bright Training zijn stuk voor stuk gespecialiseerd in DISC -gedrag en -drijfveren en geaccrediteerd als DISC FACTOR en TTI Success Insights consultants. Dit zijn wereldwijd de meest gebruikte instrumenten (validiteit 90%) om inzicht te krijgen in gedrag en drijfveren van mensen in hun werkomgeving. Een deel van hen is in vaste dienst maar Hamilton Bright Training kan ook bogen op een flexibele schil. Daarbij hanteert men het uitgangspunt dat zij regelmatig ingezet moeten kunnen worden waardoor een sterke mate van betrokkenheid met het bureau ontstaat. Naast reguliere werkoverleggen en bilaterale gesprekken, organiseert men intern ook trainersdagen waarbij kennis wordt gedeeld, ontwikkelingen worden besproken en interventies op diverse niveaus plaatsvinden. Trainers kunnen op alle niveaus in de organisatie van de opdrachtgever worden ingeschakeld: van senior consultants tot aan field trainers. Kwaliteit van de dienstverlening wordt nauwgezet gemeten: zowel met opdrachtgever als met deelnemer maar ook met de trainer en het bureau van Hamilton Bright Training. Regelmatig woont men elkaars trainingen bij om daarmee nog gericht de dienstverlening te meten en te verbeteren.

### Continuïteit

Hamilton Bright Training heeft de afgelopen twee jaar een groei doorgemaakt. Nieuwe klanten hebben hun weg naar hen gevonden en bij bestaande klanten heeft men meer opdrachten weten te genereren. Productontwikkelingen en innovatieve leermiddelen nemen in de dienstverlening een belangrijke plaats in. In 2016 is men gestart met e-learning modules, als onderdeel van blended learning, die als ondersteunend hulpmiddel toegevoegde waarde binnen trajecten moet bieden. België vormt een belangrijk afzetgebied voor de dienstverlening. Inmiddels heeft men twee vaste trainers aan zich weten te binden die trainingen op deze markt verzorgen. Tevens heeft men dusdanig grote opdrachten dat trainers fulltime bij één klant ingezet worden. Dat geeft tevens aan dat Hamilton Bright Training meer en meer wordt ingeschakeld bij complete en complexe trajecten waarbij er samenwerkingsverbanden met opdrachtgevers op basis van partnerships ontstaan. Het ontzorgen van de klant is daarbij één van de belangrijkste aandachtsgebieden. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Hamilton Bright Training voor de komende tijd voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Verwacht wordt dat het aantal interne academy's bij opdrachtgevers gaat groeien. Hamilton Bright Training heeft daar al ervaring mee. Blended Learning blijft één van de speerpunten binnen de dienstverlening. Ook de mogelijkheden van de diverse social media worden nader onderzocht om te kijken wat de toegevoegde waarde kan zijn. Begin 2017 verwacht men een nieuwe website online te hebben. De hoge waardering van de referenten, die aan dit klanttevredenheidsonderzoek hebben meegewerkt, is mede te danken aan de deskundigheid van de consultants en trainers maar ook aan het persoonlijke contact, het meedenken en het anticiperen op ontwikkelingen alsmede het feit dat Hamilton Bright Training in staat is gebleken om echt maatwerk te leveren dat bijdraagt aan blijvend resultaat op de langere termijn.

## 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](http://www.cedeo.eu)