

Klanttevredenheidsonderzoek

The Square Mile

22-06-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The Square Mile 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, ondoorgrondelijk 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				60%	30%
Accommodatie③					
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent het trainingsmateriaal een score toe.
- ④ Zes van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Twee van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van The Square Mile geeft desgevraagd aan dat de opleidingsaanbieder preferred supplier is voor de eigen organisatie. In de meeste gevallen wordt er al langere tijd met The Square Mile samengewerkt. Enkelen vertellen: “Ik had eigenlijk geen keuze. Ik wilde graag Frans doen en ik had PE-punten nodig. Het is heel goed bevallen” en “Wij werken al 12 jaar met hen samen. Ze zijn vanaf het eerste moment ontzettend secuur, persoonlijk en attent geweest.”

Enkelen lichten hun keuze voor The Square Mile als volgt toe: “We waren op zoek naar een partij die iets kon doen met taal en hypotheek. Zij sloten enorm goed aan bij onze behoeften”, “Onze HR afdeling had goede ervaringen met hen”, “Wij zijn met verschillende partijen in gesprek geweest. The Square Mile had echt een programma voor technisch Duits”, “Zij kijken heel selectief naar hun trainers. Die moeten zowel native speaker zijn als over de nodige didactische ervaring beschikken. Ze moeten een proefles geven en worden geobserveerd” en “Wij hebben voor hen gekozen omdat het een goede manier was om verbinding te zoeken met andere expats op het Bio Science Park.” Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen en behoeften. In de regel wordt door middel van een intakegesprek met de deelnemer het beginniveau vastgesteld. Enkele reacties: “De accountmanager heeft goed geïnformeerd naar de behoeften”, “Er is een gesprek geweest tussen de docent en de chef van de mensen, om te kijken of het Pools ook zou aansluiten bij de politiepraktijk”, “Er is altijd een intakegesprek van een half uur met de deelnemer waarin uitvraag wordt gedaan en tegelijk het niveau wordt beoordeeld”, “De deelnemer heeft in het voortraject duidelijk zijn doelen kenbaar kunnen maken” en “De deelnemers doen een test en worden op grond daarvan in niveaugroepen ingedeeld.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik merkte dat degene die ik in eerste instantie aan de lijn kreeg zelf Engels is en het klonk alsof ze zelf het Nederlands niet zo goed beheerste.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte staat, roept bij negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; één geïnterviewde toont zich niet geheel tevreden. Het programma geeft naar de mening van (zeer) tevreden gestemden voldoende duidelijkheid over zowel de inhoud als de doelstellingen van de opleidingen. Enkelen zeggen: “In de offerte stond gedetailleerd genoeg wat er zou gaan gebeuren”, “Alles wat nodig is, wordt vermeld” en “De leerdoelen stonden er duidelijk in en ook de afspraken over tussenevaluaties en terugkoppeling.” Een referent vult nog aan: “In het eerste lesuur wordt er met de deelnemer een werkplan opgesteld, waarin staat wat er precies nodig is, bijvoorbeeld spreken in het openbaar.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het programma gaf niet zoveel helderheid over wat we precies zouden gaan doen. Er stond alleen in uit hoeveel lessen het traject zou bestaan.” De presentatie van de financiële kant van de zaak is duidelijk en roept geen vragen op.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: “De deelnemers zijn heel tevreden over de manier van lesgeven en het vele oefenen”, “Het is heel afwisselend. Je moet in de groep vertellen over je werk, speelt situaties na en houdt presentaties over de dingen waarmee je bezig bent”, “Onze werkzaamheden worden steeds internationaler. Met dat gegeven werd goed rekening gehouden” en “Er werd gewerkt aan algemene grammaticaregels maar ook aan zinsbouw met betrekking tot werksituaties.” Ook wat betreft maatwerkgehalte voldoen de opleidingen ruimschoots aan de verwachtingen: “In de eerste twee lessen wordt gekeken naar de grootste grammaticale hiaten zitten”, “Ik mocht zelf de onderwerpen kiezen” en “Ze spelen goed in op de maatwerkbehoeften. Zo hebben zij een training voor ons samengesteld die helemaal over hypotheek ging.” Er is, ook in de groepstrainingen, voldoende aandacht voor de individuele deelnemer: “Je werkt aan je eigen doelstellingen”, “De deelnemer wordt enorm goed begeleid”, “Je krijgt genoeg persoonlijke aandacht” en “De docent geeft uitgebreid feedback op je huiswerk.” De overgang naar onlineonderwijs vanwege COVID-19 is naar de mening van de referenten goed verlopen: “Ze hebben zich snel aangepast. Ze waren binnen 3 à 4 maanden up en running met een nieuw cursusaanbod”, “Het onderwijs is in eerste instantie stilgelegd maar toen het langer duurde zijn er aangepaste onlinetrainingen aangeboden met kortere blokken” en “Het onlineonderwijs wordt door de cursisten als heel positief ervaren. Er wordt gezorgd voor voldoende breakout sessies.” Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling van het programma: “Om tussenevaluaties hoeft je niet te vragen”, “De accountmanager heeft tussendoor nog gebeld” en “Als ze tegen iets aanlopen of als er onduidelijkheid is over de juiste groep voor een bepaalde deelnemer, trekken ze aan de bel en zijn ze proactief.”

Opleiders

Alle referenten zijn goed te spreken over de opleiders. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische vaardigheden: “De docenten zijn allemaal native speaker”, “De docenten scoren erg hoog op deskundigheid en didactiek”, “Ze brengen op een goede en prettige manier de kennis over” en “Ik heb een steekproef gedaan onder de deelnemers. Ze zeggen allemaal dat de docenten erg fijn en vertrouwd aanvoelen, en dat ze bij hen niet bang zijn om fouten te maken.” Men is ook enthousiast over de betrokkenheid van de docenten en de mate waarin ze zijn gericht op maatwerk: “De docenten leven zich helemaal in in de situatie van de cursisten”, “Ze vragen echt wat jij nodig hebt in je werk en wat je precies doet. Je kunt zelf met voorbeelden komen. Daarop wordt de cursus afgestemd” en “Je hoort van veel cursisten dat ze een persoonlijke band met de docent opbouwen.” Er heerst tevredenheid over de mate waarin de docenten passen bij de deelnemers en hun leerbehoeften: “De trainer voldeed goed aan de wensen. Hij had veel ervaring met hooggeschoold medisch personeel” en “Ze zoeken een docent die bij de opdracht past. Zo hadden we een dove medewerker. Dan wordt er echt gezocht naar iemand die over de problematiek kan meedenken. Ze hebben een grote en veelzijdige pool van mensen.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is men tevreden tot zeer tevreden. Het bestaat voornamelijk uit boeken, hand-outs en digitale informatie. Men is zowel over de vormgeving als over de inhoud goed te spreken: “Veel van de informatie is online te vinden” en “Ik heb de boeken weleens gezien, ze zien er goed uit.” Het is materiaal is veelal op maat uitgezocht: “De verschillende niveaugroepen gebruiken verschillende boeken”, “Ik kreeg boeken over mijn vakgebied te leen”, “Het materiaal is aangepast aan het vraagstuk wat er speelt. Een HR-deelnemer kreeg bijvoorbeeld opdrachten in de HR-wereld en bijpassende documenten die de trainer bij elkaar had gezocht” en “Er worden vooral termen uit de wereld van de hypotheek behandeld. Het is echt op maat.” Eén referent heeft nog wel een verbeterpunt: “Als ik hen was, zou ik e-learning of een oefenapp met een testfunctie aanbieden. Ik volg nu een cursus bij een andere aanbieder, waar ik over zo'n app beschik. Heel handig om bijvoorbeeld in de auto te kunnen oefenen.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat alle in dit onderzoek betrokken opleidingen in-company of online waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Afgezien van één neutraal gestemde referent, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In de regel vindt er een bepaling van het eindniveau plaats. Enkele geïnterviewden: “Ze zijn heel secuur. We krijgen altijd het resultaat terug” en “De deelnemer krijgt een certificaat waarop het niveau vermeld staat.” Er wordt met de deelnemer(s) mondeling geëvalueerd. Ook krijgen zij een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In de meeste gevallen is er sprake van een terugkoppeling naar- of evaluatie met de opdrachtgever: “We krijgen steeds verslag na afloop van een training” en “We krijgen altijd een terugkoppeling. Die gaat vaak gepaard aan een stukje advies.” Indien gewenst, vindt er een terugkomdag plaats: “Er is een terugkommiddag geweest om te kijken of de deelnemers het niveau hadden vastgehouden.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Wat ik heb gemist, is een terugkoppeling naar mij als opdrachtgever en eventueel wat advies.” Over de resultaten van de opleidingen is men over het geheel genomen positief: “Ik ben een heel stuk verder gekomen”, “De deelnemer heeft grote stappen gemaakt”, “Het taalgebruik is een stuk professioneler en nauwkeuriger geworden. Dat zie ik terug in de e-mails en rapporten”, “De betrokken arts kan volgende maand zijn BIG registratie aanvragen. Wij zijn tevreden” en “Ze beloven dat de cursist na 30 of 40 uur merkbaar resultaat boekt. Dat lukt ook.” Eén referent is wat minder tevreden, maar wijt het tegenvallende resultaat niet aan The Square Mile. Hij zegt: “Het Pools is gewoon een heel moeilijke taal. Ze hadden ons hiervoor ook al gewaarschuwd.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De communicatie is naar wens. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid en de beantwoording per telefoon en e-mail. De facturering verloopt correct. The Square Mile stelt zich flexibel en klantvriendelijk op. Ook over de accuratesse is men over het geheel genomen tevreden. Enkele referenten: "Mijn contactpersoon is goed bereikbaar en reageert snel", "Ik krijg de factuur nog voor de jaarafsluiting. We worden goed op de hoogte gehouden van aantallen en namen. Het lesmateriaal wordt op tijd geleverd", "Ik word op een heel mooie en secure manier over dingen geïnformeerd. Ik krijg op kwartaalbasis een rapportage met alle cijfers over de vorderingen en wat de cursisten er zelf van vonden" en "Het is allemaal goed geregeld. Afspraken worden nagekomen en ze zijn soepel genoeg met het verzetten van lessen. De offerte is in orde en als er iets is blijven liggen gaan zij er zelf achteraan." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "Het certificaat kwam een beetje laat. Ik heb er zelf om moeten vragen."

Relatiebeheer

De vier referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Eén referent bevestigt desgevraagd zo nu en dan een nieuwsbrief te ontvangen. Een ander geeft aan dat er mailing wordt verstuurd: "Ik krijg af en toe informatie over het aanbod, met nieuwe opleidingen en data. Ik word ook goed geïnformeerd over subsidieaanvragen." Meerderen hebben met enige regelmaat contact met een accountmanager of de directeur. "Een van de directeurs belt mij regelmatig op. Het contact verloopt erg prettig", aldus een referent in dit verband. Eén referent toont zich nog in het bijzonder tevreden over de manier waarop er wordt ingespeeld op behoeften in de markt en zegt: "Ze hebben pas nog een bootcamp-training voor de hogere taalniveaus in het leven geroepen, waarin intensief gewerkt wordt aan bepaalde vaardigheden." Zes van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over der prijs-kwaliteitverhouding zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "De prijs en de kwaliteit liggen wel binnen de verwachtingen", "Ik heb vergeleken. De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "De prijs per uur is niet schrikbarend hoog. Als je hen vergelijkt met andere aanbieders, liggen de prijzen wel op één lijn", "Ik denk dat de prijs-kwaliteitverhouding heel goed is. Het zijn geen superhoge prijzen en ze komen ook met kortere bijspijkerkursussen", "Ik bekijk het zakelijk. Ik let op de prijs per PE punt en de prijs per uur. Die is prima" en "Het is een behoorlijke investering maar je krijgt er ook echt een maatwerktraining voor." Twee referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van The Square Mile zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten en de inhoud van de cursussen: "De docenten zijn erg professioneel en kwalitatief goed", "De docenten zijn allemaal native speaker. Ze zijn didactisch goed en erg betrokken bij de cursist", "De cursus was inhoudelijk heel goed" en "De cursussen zijn een uitstekende combi van technische woordenschat en grammatica." Ook het maatwerkgehalte roept veel goedkeurende reacties op: "De cursus is helemaal afgestemd op jouw individuele behoeften", "Ze denken goed mee over maatwerkoplossingen voor de specifieke doelgroep", "Het is sterk gericht op de werksituatie en de daarvoor benodigde lesstof en techniek." Ook over de samenwerking met het bureau is men goed te spreken: "Het is fijn schakelen als er iets moet worden aangepast. Ze pakken hun verantwoordelijkheid. Als ze bepaalde signalen opvangen, krijg je dat onmiddellijk te horen", "Het verwachtingsmanagement dat ze plegen is goed. Ze gaven helder aan dat het een moeilijke taal was en dat op korte termijn niet te veel resultaat moesten verwachten", "Ze zijn laagdrempelig en goed bereikbaar. Ze communiceren op een vriendelijke manier. Je wordt tijdig geïnformeerd" en "Wat ik vooral heel prettig vind is hun vriendelijkheid. Dan bedoel ik niet alleen klantvriendelijkheid maar ze zijn altijd zo netjes en beschaafd!" Desgevraagd tonen allen zich zonder meer bereid om de maatwerkopleidingen van The Square Mile aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met The Square Mile op 22-06-2021.

Algemeen

The Square Mile is gespecialiseerd in zakelijke taaltrainingen op maat. Het taalinstituut is vooral actief voor bedrijven, non profits en (semi) overheid. The Square Mile richt zich met name op co-creatie. Men streeft ernaar in nauwe samenwerking met de opdrachtgever de trajecten invulling te geven. Hierbij brengt de opdrachtgever vooral kennis in, waarna The Square Mile vervolgens de vertaling maakt naar een concrete training. Om dit te realiseren is een gedegen en intensief voortraject vereist. In het voortraject is uitgebreide aandacht voor de leerwensen vanuit het bedrijf. Daarnaast is er ook oog voor de individuele leerdoelen van de deelnemers en kijkt men welke trainingsvormen het beste aansluiten bij de leerstijl. De maatwerktrajecten bieden mogelijkheden voor zowel individuele deelnemers als groepen. In alle trajecten plaatst het instituut de klant centraal en adviseert men welk traject het meest optimale rendement oplevert. The Square Mile is in 2002 opgericht door Richard Brame. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkprogramma's. Het gesprek met Richard Brame en Moninne Kellaghan vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 via Teams plaats.

Kwaliteit

In de samenwerking plaatst The Square Mile het bedrijf en de mensen die met hen samenwerken centraal. Men investeert in goede relaties met trainers en de backoffice om kwalitatief hoogwaardige trajecten te kunnen leveren. Zij werken nauw met elkaar samen in teams. Alle grote accounts kennen een primair en een secundair aanspreekpunt waardoor men snel kan schakelen en flexibel kan inspelen op de wensen van de opdrachtgever. Daarnaast heeft men de beschikking over een pool van circa 110 trainers met wie men intensief contact onderhoudt. Omdat de intake als een momentopname wordt gezien wordt van trainers verwacht dat zij na de eerste les feedback geven. Met de feedback van de trainer wordt geverifieerd of de juiste inschatting is gemaakt. Na twee lessen neemt de coördinator contact op met de deelnemer om te kijken of alles naar verwachting verloopt. De intensieve werkwijze kenmerkt de handelwijze van The Square Mile. In alle protocollen staat de werkwijze nauwgezet per fase omschreven. Vanwege de kwaliteitsbewaking vormen de (tussentijdse) evaluaties een belangrijke graadmeter voor de totale serviceverlening. Ook tijdens de Coronacrisis heeft The Square Mile aandacht gehouden voor deskundigheidsbevordering. Men heeft de docenten via digitale workshops getraind en via onlinemeetings structureel contact gehouden. Zo is met alle trainers regelmatig overleg. Om hen te faciliteren organiseert men kleinschalige workshops over specifieke aandachtsgebieden.

Continuïteit

The Square Mile heeft een loyaal klantenbestand. De huidige positie van het taalbureau en de grote tevredenheid van de opdrachtgevers vormen een borg voor de continuïteit. Men speelt alert in op ontwikkelingen. Ook op de coronacrisis heeft men alert ingespeeld. Zo heeft men adequaat geanticipeerd op de maatregelen en alle trainingen omgezet naar online varianten. Sinds 2002 levert The Square Mile de zakelijke taaltrainingen, nagenoeg altijd incompany, op locatie van de opdrachtgevers. Tijdens de lockdown vanwege de COVID-19 pandemie is men grotendeels overgestapt op Teams, Webex, Zoom en Skype om continuïteit te kunnen bieden aan de klanten. Daarnaast is men de afgelopen periode zeer actief geweest op de sociale media om de aandacht op de 'vernieuwde' taaltrainingsmogelijkheden te vestigen. Gezien de opnieuw positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van The Square Mile voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Al vanaf het begin af aan kent The Square Mile een hoge klantwaardering, zoals blijkt uit de Cedeo-klanttevredenheidsonderzoeken. In een prijsgevoelige markt steekt het bureau er al jaren bovenuit. The Square Mile is een solide partner gebleken omdat men kwaliteit en flexibiliteit hoog in het vaandel heeft staan. Zo roemen de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, de deskundigheid en professionaliteit van de trainer evenals de betrokken opstelling van de overige medewerkers. Ook wordt het feit dat trainers expertise hebben van, en bekend zijn met, specifieke branches/vakgebieden als een pré gezien. The Square Mile besteedt veel tijd en aandacht aan het voortraject. Hierdoor sluiten trainingen goed aan op de belevingswereld van individuele deelnemers. Daarnaast kennen de trajecten in de uitvoering een praktische insteek waarmee de transfer van theorie naar praktijk geborgd is. De oprechte interesse, zorg en aandacht voor de klant en de meetbaarheid van het geleerde, zijn eveneens goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van The Square Mile.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo