

Klanttevredenheidsonderzoek

Spreek BV

15-09-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Spreek 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 OPEN 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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			11%	67%	22%
Opleidingsprogramma②			11%	33%	33%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders			11%	22%	67%
Trainingsmateriaal		11%	11%	55%	22%
Accommodatie				44%	56%
Natraject			11%	33%	56%
Organisatie en Administratie				56%	44%
Relatiebeheer③		11%		56%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding			11%	67%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				56%	44%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Spreek B.V. (hierna Spreek te noemen) geven aan dat bij hen de goede naamsbekendheid van het instituut en aanbevelingen van anderen de doorslag hebben gegeven om zich voor een opleiding aan te melden: "Een vriendin appte mij over Spreek omdat ik webinars presenteer en zo zenuwachtig was op het moment dat de camera aanging. Zij had goede ervaringen met Spreek", "Een kennis van mijn moeder had de cursus gedaan en dacht dat die voor mij ook goed zou zijn", "Ik was op zoek naar een opleiding van één dag. De recensies waren goed en het was betaalbaar" en "Mijn collega wilde graag dat wij beiden beter zouden leren spreken. Al zoekend op internet kwamen we uit bij een plaatje en een tekst die ons aansprakten." Over het voortraject zijn acht van de negen referenten tevreden tot zeer tevreden en is één referent niet helemaal tevreden. Men wordt goed te woord gestaan bij vragen en er wordt van tevoren geïnformeerd naar de wensen van de cursist. De aanmelding verloopt over het geheel genomen vlot en naar wens. Enkele referenten vertellen ieder: "De contactpersoon heeft netjes nagevraagd wat ik wilde. Ook de docent heeft geïnformeerd naar wat ik ervan verwachtte" en "Ik heb mij aangemeld en keurig een uitnodiging gekregen."

Een ander voegt nog toe: “Er moest een paar keer geschoven worden om mijn wensen uit te voeren. Dat hebben ze gedaan.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De cursus is verschillende keren verzet omdat andere deelnemers corona hadden.”

Opleidingsprogramma

Voor het opleidingsprogramma, zoals het op de website en per e-mail wordt gepresenteerd, geven allen een score ‘vier’ of ‘vijf’, behalve één neutraal gestemde. Het programma verschaft een goed en realistisch beeld van de opleidingen. Enkele referenten: “Er stond precies in wat we zouden gaan doen”, “Het was goed en informatief” en “Het klopte inhoudelijk met wat er daadwerkelijk in de training werd gedaan.” Een ander voegt nog toe: “Het programma op de website sprak mij erg aan. Het heeft mede een rol gespeeld bij mijn keuze voor de cursus.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er worden te hoge verwachtingen gewekt.” Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze zijn in grote lijnen goed te spreken over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid, de afwisseling en het niveau. Enkele reacties: “Het was een mooie combinatie van kleine stukjes theorie en dan steeds toepassen en oefenen”, “Het was een afwisselend programma met heel veel interactie en leermogelijkheden. Er werden steeds andere onderwerpen en volgordes ingezet”, “Je krijgt instrumenten aangereikt die je kunt uitproberen, zoals ontspanning en visualisatie om je angst te overwinnen. Er wordt uitgelegd hoe je hersenen werken en wat je kunt doen.” Mede door de kleine groepsgrootte was er veelal sprake van maatwerk: “Het was echt spot on, voor iedere cursist zo op maat!”, “Er zou nog een andere deelnemer zijn maar die kwam niet opdagen, dus ik heb vrijwel één-op-één les gehad. We hebben helemaal in detail kunnen gaan. Ik heb veel tips en verbeterpunten gekregen”, “Je kon ruimschoots aan je eigen doestellingen werken. Het op video opnemen heeft heel erg geholpen”, “Ik had les samen met iemand die een heel andere vraag had. Hij vond het eng om zijn verhaal te vertellen, terwijl ik aan mijn presentatievaardigheden wilde werken. Dat is mooi opgelost met een setting waarin ik de ander moest interviewen en contact moest maken met de kijkers. Het was echt op maat gemaakt” en “Er is doorgeborduurd op datgene waarnaar wij hadden aangegeven op zoek te zijn. Eigenlijk deden wij maar wat, en de docent heeft ons streng gecorrigeerd en structuur gebracht. Hij legde de lat best hoog maar hij kreeg het steeds voor elkaar dat we eroverheen sprongen. Het was niet zomaar een gezellige middag maar een professionele bijeenkomst met veel camerawerk en interviewtechnieken.” Een referent voegt nog toe: “Ik was de eerste keer niet zo tevreden. Ik wilde het beter onderbouwd en gestructureerd hebben, met herhalingen erin. Dat is goed opgepakt. Ik mocht het opnieuw doen waarbij alles steeds op film werd gezet.”

Opleiders

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Deze voldoen bij de (zeer) tevreden gestemden zowel qua deskundigheid als qua didactische en persoonlijke vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De docent was heel vriendelijk en gezellig. Hij wist waarover hij het had en kon het goed voordoen”, “De docent was streng doch rechtvaardig. Hij had genoeg kennis van zaken”, “Hij legde prima de vinger op de zere plek tijdens het oefenen”, “Hij was confronterend en toch veilig”, “De docent kwam met duidelijke tips en stelde je steeds gerust” en “Ik was heel blij met de docent, hij was echt super.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “De docent hoort zichzelf wel erg graag praten. Dat gaat ten koste van de inhoud.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn zeven van de negen referenten (zeer) tevreden; er worden ook een ‘vier’ en een ‘vijf’ gegeven. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken en video’s. Daarnaast is er sprake van onlinemateriaal. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “De boeken zijn goed”, “Er staan veel dingen in die van belang zijn voor je persoonlijke ontwikkeling”, “De trainingsvideo’s zijn een goede ondersteuning voor de cursus.” Een andere referent vertelt nog: “Je krijgt na afloop nog wekelijks tips om je presentatietechnieken te verbeteren.” Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft hiervoor de volgende reden: “Ik had wel graag een hand-out gehad.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt toegelicht: “Je krijgt wel een boek maar verder moet je zelf aantekeningen maken. Ik had bij een dergelijke training wel graag een naslagwerkje willen hebben.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn alle referenten (zeer) tevreden. “Je wordt goed ontvangen. De lunch is prima. Ze zijn heel gastvrij”, “De accommodatie was top. Het was op de bovenste verdieping in een ruimte met heel veel ramen en licht. Je kon er heel goed met een man of tien aan tafel zitten. De ventilatie was in orde en we hebben heerlijk gegeten” en “Ze hebben een fijne ruimte met ook een soort zithoek. Het is er absoluut niet kil. Je kreeg koffie, thee, sap en snackjes. Het is goed te bereiken en ze hebben voldoende parkeergelegenheid.”

Natraject

Op één neutraal gestemde na kennen allen het natraject een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. In de regel krijgen de cursisten het filmmateriaal toegestuurd dat er van hen is gemaakt. Ook ontvangen zij een certificaat van deelname. Er wordt zowel schriftelijk als mondeling geëvalueerd. Bij die laatste gelegenheid wordt er ook advies over vervolgmogelijkheden gegeven. Die zijn er in voldoende mate: “Er komt een opfrisochtend”, “De docent gaf meteen aan welke voor mij relevante trainingen er nog meer waren”, “Ik heb nu al zin om de volgende keer een cursus voor gevorderden te gaan doen”, “Ik ga samen met mijn broer naar Mindtuning” en “Wij zijn gebaat bij opvolging. De komende maanden moeten wij meer gaan presenteren voor publiek en camera. Als we het niet aankunnen, zullen we extra hulp inroepen.” Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft hiervoor de volgende reden: “Wat ik gemist heb, is dat ze na een paar maanden nog even een telefoontje plegen hoe het uiteindelijk is bevallen.” Meerderen geven aan dat er na afloop nog materiaal ter beschikking komt: “Je krijgt nog een linkje naar het materiaal” en “We hebben alle videobeelden van onszelf gekregen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: “Ik weet nu beter hoe je kennis kunt overdragen. Er zit meer structuur in”, “Ik heb veel geleerd: Stiltes laten vallen, de zinnen naar beneden laten eindigen, blij kijken naar de camera”, “Ik ben meer zelfverzekerd. Rondkijken, pauzes nemen... ik weet nu hoe ik mij comfortabel kan voelen”, “Mijn presentatietechnieken en intonatie zijn verbeterd”, “We zijn nu goed voorbereid om aan de slag te gaan: langzamer praten en rustig doen met je handen. Er is meer structuur” en “Ik voel me nu prima in staat om voor 1000 man te spreken.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. De bereikbaarheid en de communicatie zijn naar wens, evenals de klantvriendelijkheid. “Ik heb niets gemist of gemerkt. Het is vlekkeloos verlopen”, “Ze reageerden meteen op mijn e-mails”, “Ze hebben mij netjes op de hoogte gehouden over de situatie met betrekking tot COVID-19” en “De administratie is goed op orde en ze denken met je mee. Ik wilde iemand meenemen die foto’s maakte. Ze hebben er erg hun best voor gedaan en het mogelijk gemaakt.”

Relatiebeheer

Bijna alle referenten die een score toekennen aan het relatiebeheer zijn er tevreden tot zeer tevreden over; één iemand geeft een score ‘twee’. Een meerderheid van de referenten ontvangt een nieuwsbrief en mailing. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “Ik krijg nog steeds mails met tips en trucs” en “Wij ontvangen regelmatig informatie over trainingen.” En ander voegt toe: “Toen ik vertelde dat mijn jongste zoon spreekbeurten ook niet leuk vindt, kreeg ik meteen een gratis onlinetraining erbij.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik hoor niets van hen. Ze zouden best eens kunnen bellen hoe het is bevallen. Dat zou een gelegenheid zijn om meer te verkopen. Ik zou bijvoorbeeld wel graag een verdiepgingscursus willen doen.” Spreek is ook actief op de sociale media. “Ik volg hen op LinkedIn”, aldus een referent. Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één geïnterviewde die zich niet helemaal tevreden toont, zijn allen goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “Het is een goede prijs”, “Ik vind het een dure cursus maar ik heb er wel echt iets aan gehad”, “Als ik het omzet naar uren vind ik het aan de dure kant, maar als ik kijk naar wat het oplevert, was het het dubbel en dwars waard. Ik ben vrijer en beter geworden in presenteren.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik was wel tevreden over de cursus maar zou hem gezien de prijs niet aanbevelen aan mensen die het zelf moeten betalen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Spreek zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau en de opleidingen wijst men allereerst op de praktische toepasbaarheid en het goede resultaat: "Je krijgt handvatten om meer rust te vinden", "Door het vele oefenen breng je het gelijk in de praktijk", "Ik spreek nu minder vanuit angst en meer vanuit succes. De knop is simpelweg om" en "Het is voor iedereen effectief geweest." Men is ook lovend over het veilige lesklimaat: "De begeleiding is er helemaal op gericht dat je zelfvertrouwen toeneemt", "Het is een fijne en veilige omgeving" en "Ik voelde me niet ongemakkelijk of gedwongen, waardoor ik het makkelijker kon leren." Tot slot noemt men nog de volgende uiteenlopende pluspunten: "De aanpak is heel professioneel", "Het is fijn dat ze hun eigen ruimte hebben met camera's, licht en geluid, zodat je jezelf kunt zien op t.v." en "Ze hebben een heel eigen, andere manier van kijken naar presentatie." Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de open opleidingen van Spreek 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 Spreek BV op 15-09-2021.

Algemeen

Spreek.nl, onderdeel van Frijters MindTuning, is al 29 jaar actief als coaching- en trainingsinstituut voor bedrijven en particulieren. De organisatie wordt als toonaangevend gezien op het gebied van spreekangst oplossen, presenteren als een leider, assertief communiceren en burn-outherstel. In de visie van Pieter Frijters, grondlegger en initiatiefnemer, begint (zelf)leiderschap met de juiste mind(re)set. Om die reden heeft hij ruim 25 jaar geleden de MindTuning-methode ontwikkeld. Als visuele methode helpt MindTuning deelnemers op een andere (positieve) manier naar de wereld te kijken. Hierdoor vindt reductie van angsten en fobieën plaats en is men in staat zelfverzekerd processen vorm te geven. Trainingen bestaan uit korte, krachtige interventies, eventueel aangevuld met coaching en/of een persoonlijk consult. Het totale pakket aan activiteiten wordt gecompleteerd door verschillende boeken en publicaties, maar ook door diverse e-learning modules die het geheel ondersteunen. Spreek.nl biedt diverse presentatietrainingen waarin gebruik wordt gemaakt van de kennis die is opgedaan met MindTuning. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek richt zich op de presentatie- en spreektrainingen en heeft plaatsgevonden onder de afnemers van opleidingen met open inschrijving. Het gesprek met mevrouw R. Vaessen vond telefonisch plaats.

Kwaliteit

Kwaliteit en service staan hoog in het vaandel naast soft skills als enthousiasme en passie. Spreek.nl werkt met een kleine, vaste groep zzp-ers die als trainer worden ingezet. Zij zijn allen intern opgeleid waardoor zij de methodiek op een juiste manier kunnen uitdragen en deelnemers kunnen stimuleren om het meest optimale resultaat te behalen. Als het gewenste resultaat niet in het reguliere traject wordt behaald, wordt in nauw overleg met de deelnemer bekeken waar Spreek.nl nog verdere ondersteuning kan bieden. Dit is o.a. mogelijk via persoonlijke coaching, maar ook via e-learning modules, boekjes als naslagwerk en refresh-bijeenkomsten. In de uitvoering van de trajecten speelt men flexibel in op de behoefte van de groep. De trainers die door Spreek.nl worden ingezet worden begeleid in hun professionaliteit. Zo organiseert men met regelmaat trainersdagen om de dienstverlening verder te optimaliseren en elkaar van feedback te voorzien. Ook worden dan de bestaande materialen onder de loep genomen om te kijken of deze nog voldoende passen bij het karakter van de trainingen. Van de trainers wordt verwacht dat zij inhoudelijk en didactisch onderlegd zijn en zij zich betrokken en flexibel opstellen. Op deze wijze kan men steeds anticiperen op de behoefte die in de groepen ontstaat en aansluiten bij de belevingswereld van de deelnemers. Evaluaties met zowel de cursist als de trainers vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit. Mede dankzij de korte interne lijnen, is men goed op de hoogte en kan men, waar nodig, tijdig bijsturen.

Continuïteit

Spreek.nl heeft in de loop van haar bestaan een grote klantenkring en een goede naamsbekendheid opgebouwd. Met structurele marketingactiviteiten streeft men ernaar de landelijke bekendheid verder te vergroten en blijft men zich ook in de nabije toekomst richten op groei. Het creëren van langdurige verbindingen is een belangrijk uitgangspunt van de organisatie. Door zich te blijven ontwikkelen en door bestaande trainingen continu te verbeteren, blijft de kwaliteit van de producten onverminderd hoog. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Spreek.nl voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De aandacht voor de persoonlijke trainingsbehoefte, de praktische toepasbaarheid, het prettige lesklimaat en de professionele aanpak zijn niet onopgemerkt gebleven bij de referenten. Ook de deskundigheid en het enthousiasme van de trainers worden als pluspunten gezien en zorgen tezamen voor een opnieuw goede score in het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek. De afgelopen periode heeft Spreek.nl te maken gehad met minder aanmeldingen voor trainingen in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld en vanwege de maatregelen gezocht naar alternatieven. Daar waar mogelijk heeft men de trainingen omgezet naar online varianten. Een ander voorbeeld van de klantgerichte opstelling van Spreek.nl is de informatievoorziening. Regelmatig worden er nieuwsbrieven uitgebracht, waarin de nieuwe ontwikkelingen en spreek- en presentatietips worden vermeld.

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