

Klanttevredenheidsonderzoek

Eurolangues

05-11-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Eurolangues 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, ondoorgondelijk 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				20%	80%
Opleidingsprogramma②				10%	20%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				50%	40%
Accommodatie④					
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Zeven referenten hebben geen zicht op de offerte
- ③ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Geen van de referenten heeft gebruikgemaakt van een door Eurolangues geregelde accommodatie
- ⑤ Zeven referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de maatwerktrainingen die Eurolangues recentelijk heeft gegeven werkten tien klanten mee. Negen van hen hebben deelgenomen aan een training, waarvan vijf een individueel traject volgden. Een referent werkte mee in de rol van opdrachtgever voor taaltrainingen. Omdat de keuze voor een traject van Eurolangues gemaakt is door hun werkgever heeft de helft van de referenten geen zicht op het waarom van deze keuze. De overige referenten laten weten dat hun organisatie al langer naar tevredenheid samenwerkt met Eurolangues. De gesproken opdrachtgever zegt: "We hebben een goede klik met Eurolangues, dus we blijven voor hen kiezen." De respondenten zijn in grote meerderheid zeer tevreden over de aanpak van Eurolangues tijdens het voortraject. De trainer voor het beoogde traject had in alle gevallen een individueel intakegesprek met de deelnemers. Meestal kwam de trainer daarvoor langs bij de opdracht gevende organisatie. Tijdens dat gesprek werd het instapniveau van de deelnemer bepaald en werden zijn/haar specifieke leerdoelen voor het traject zorgvuldig vastgesteld.

De meesten herinneren zich dat de doelstelling door de trainer op schrift is gezet. Er was tijdens het intakegesprek ook aandacht voor de meest geschikte leerstijl voor de desbetreffende deelnemer, zo melden sommige referenten. Verschillende deelnemers vertellen dat hen gevraagd is om tijdens het gesprek uitsluitend in de aan te leren taal te spreken. Een van hen zegt: "Dat was niet makkelijk, maar ik was toch op mijn gemak; ik was bij deze trainer snel door mijn schroom heen." Anderen zeggen iets van dezelfde strekking. De gesproken opdrachtgever vertelt dat hij eerst zelf overleg had met Eurolangues over de opzet van het traject. Vervolgens vonden de intakegesprekken met de deelnemers plaats, waarvan Eurolangues hem een verslag toestuurde. Daarin waren de bepaling van het instapniveau en het plan van aanpak opgenomen.

Opleidingsprogramma

Zeven referenten hebben de offerte niet gezien; deze is direct naar hun leidinggevende of de HR-afdeling van hun organisatie gestuurd. Zij kunnen dus geen oordeel geven over dit onderdeel. De resterende drie respondenten zijn ook over de offerte tevreden tot zeer tevreden. Zij vonden deze duidelijk en compleet, zowel wat betreft de inhoudelijke afspraken als wat betreft de prijsstelling. "Alles wat we nodig hebben staat erin," zegt een van hen.

Uitvoering

Tachtig procent van de referenten geeft aan zeer tevreden te zijn over de manier waarop Eurolangues de besproken taaltrainingen heeft uitgevoerd; de resterende twintig procent is tevreden. Het merendeel van de trajecten moest vanwege de Covid-19 pandemie online uitgevoerd worden, maar dat heeft de respondenten niet wezenlijk gehinderd, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Men is vooral enthousiast over mate waarin de lessen werden toegespitst op de behoefte van de deelnemer(s) in kwestie, specifiek gericht op hun werkpraktijk. De ene deelnemer wilde vooral aandacht besteden aan spreekvaardigheid waarbij de grammatica ondergeschikt was, de ander aan correspondentie en een derde wilde graag extra aandacht aan de grammatica besteden; iedere wens werd gehonoreerd. Tijdens de lessen werd gebruik gemaakt van voorbeelden uit de eigen werkpraktijk van de deelnemers en was er aandacht voor vakgerichte terminologie. Een gesprek dat een deelnemer in de nabije toekomst moest gaan voeren werd bijvoorbeeld geoefend met behulp van een rollenspel en de trainer droeg daarvoor dan toegespitste terminologie en relevant materiaal aan. E-mails die deelnemers hadden verstuurd of nog moesten versturen dienden als voorbeeld; ze werden geanalyseerd en er werd gekeken hoe het beter kon. "We hebben ook teksten van ons bedrijf vertaald," vult een referent aan. Verschillende respondenten hebben het als behulpzaam ervaren dat de trainer het bedrijf waar zij werken kende en zelf met relevante voorbeelden kwam. Ook de verhouding tussen het behandelen van theorie en het oefenen is de respondenten bevallen. Hierbij werd eveneens nauwkeurig rekening gehouden met wat de deelnemer in de dagelijkse werkpraktijk nodig had. Veruit de meeste referenten melden dat Eurolangues hen halverwege het traject gevraagd heeft om een evaluatieformulier in te vullen. Daarnaast geven ze aan dat ook de trainer voortdurend afstemming zocht over hoe de gang van zaken beviel. Men heeft de trainers van Eurolangues daarnaast als bijzonder flexibel ervaren. Als gaandeweg het traject bleek dat de behoefte van de deelnemer net anders lag dan eerder aangegeven dan kon de trainer makkelijk schakelen. De gesproken opdrachtgever vult aan: "Als er iets aan de hand is tijdens een traject, dan komt Gera [directeur en trainer van Eurolangues] bij mij terug en dan hebben we het er samen over; de communicatie is goed."

Opleiders

Ook de opleiders van Eurolangues scoren uitstekend onder de respondenten. Acht van de tien geven de trainers het hoogst mogelijke cijfer, terwijl de resterende twee tevreden zijn. Men vond hen inhoudelijk goed gekwalificeerd, waarbij opviel dat zij de stof goed konden overbrengen en goed konden inschatten wat er nodig was. Wat daarbij hielp is dat de trainers vaak native speakers waren. Het viel een referent daarnaast op dat zijn trainer goed thuis was in de cultuur van het land met de doeltaal, afgezet tegen de Nederlandse cultuur, hetgeen voor hem erg nuttig was. Verder geven de meeste referenten aan dat hun trainer een prettige persoonlijkheid was. "Ik durfde fouten te maken, want ze verbeterde mij niet op een nare manier" en "Ik vond haar heel emotioneel sensitief, in de zin dat ze ook snapte wat typisch belangrijk is voor mensen die in een nieuw land proberen te aarden," wordt bijvoorbeeld gezegd. Men noemt de trainers daarnaast open, spontaan, ontspannen, informeel, prettig en plezierig en vindt dat zij veel aandacht en inzet toonden. "Als ik een vraag of moeilijkheid had dan had zij bij de volgende les al een oefening gevonden om mij daarbij te helpen," zegt een respondent bijvoorbeeld. De deelnemers mochten de trainers tussen de lessen door ook per e-mail benaderen en kregen daarop snel en goed antwoord, zo melden enkele referenten.

Trainingsmateriaal

De gesproken opdrachtgever heeft geen zicht op het materiaal dat Eurolangues inzette tijdens de trainingen omdat hij het zelf niet gezien heeft en daar evenmin specifiek op geëvalueerd is. De resterende referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal dat zij bij hun training kregen. Sommigen spreken van een trainingsmap met daarin grammatica, oefeningen en specifieke, op hun werksituatie toegesneden hand-outs. Anderen kregen een of meer werk- en/of grammaticaboeken. Men vond het materiaal duidelijk, goed van toepassing en leerzaam. De meeste referenten benadrukken dat ze het nog steeds gebruiken als naslagwerk. Ook wat betreft dit onderdeel benadrukken veel referenten dat ze echt maatwerk hebben gekregen. Zo zocht de trainer specifieke teksten op het internet en/of YouTube filmpjes en werd er veel gebruik gemaakt van eigen correspondentie en bedrijfseigen documenten. Twee referenten vertellen bijvoorbeeld: "De trainer heeft ons ook bepaalde op onze situatie toegespitste boeken toegestuurd. We mochten kiezen of we die wel of niet wilden aanschaffen" en "De trainer had specifiek op mijn situatie van toepassing zijnde technische onderdelen en uitleg verwerkt in het digitale werkboek."

Accommodatie

Geen van de referenten kan oordelen over door Eurolangues aangeboden trainingsaccommodaties. Veruit de meeste trajecten zijn online uitgevoerd en sessies die fysiek konden plaatsvinden werden uitgevoerd op de locatie waar de deelnemer werkzaam was.

Natraject

Alle deelnemers hebben na afloop van hun training een certificaat van Eurolangues ontvangen. Daarop stond het behaalde niveau volgens het Europees referentiekader (ERK) vermeld. "De trainer heeft het certificaat toegelicht en tips voor de toekomst gegeven, voor hoe ik mijn taalvaardigheid verder kan ontwikkelen," vertelt een referent; anderen bevestigen dit beeld. Eurolangues heeft de deelnemers tot slot nog een evaluatieformulier voorgelegd. De referenten vonden dat makkelijk in te vullen. De gesproken opdrachtgever meldt dat hij van Eurolangues een verslag kreeg van het afsluitingsgesprek met de deelnemers, voorzien van persoonlijke notities van de trainer en het door de deelnemers ingevulde evaluatieformulier. Verschillende referenten geven aan dat ze ook nu de training is afgerond nog contact mogen opnemen met de trainer als ze een vraag hebben. De respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over het natraject; zeventig procent is hierover zelfs zeer tevreden.

Organisatie en Administratie

Ook de manier waarop Eurolangues de besproken trajecten heeft georganiseerd en geadmineistreerd oogst alleen maar lof onder de referenten. Geen van hen heeft hierover een op- of aanmerking. De geïnterviewde opdrachtgever zegt hier: "Ik vind het heel strak georganiseerd bij Eurolangues. Zelf ben ik een ras-chaoot; Gera is zo'n stabiele factor, zo goed gestructureerd. Echt prima!" Voor zover dat nodig is geweest hebben de respondenten ervaren dat de organisatie goed te bereiken was per telefoon en e-mail en snel en adequaat reageerde. Bovendien vond men Eurolangues flexibel en klantgericht, bijvoorbeeld als een trainingsdatum verzet moest worden. "Dat is regelmatig voorgekomen, soms zelfs op het laatste moment. Dan werd het ook keurig geregeld, zonder dat we voor de sessie hoefden te betalen," vertelt een referent. Een tweede zegt hier nog dat hij het zo prettig vond dat het niet uitmaakte of hij de sessie 's avonds of overdag wilde inplannen. Slechts enkele referenten hebben de factuur gezien; zij geven aan dat deze helemaal correct en volgens afspraak was. Hoewel alle referenten eigenlijk uitsluitend positieve ervaringen hebben met Eurolangues en dus geen negatieve feedback hebben gegeven, menen de meeste van hen te kunnen inschatten dat de trainers open staan voor feedback van de deelnemers. Ze hebben in ieder geval geen drempel ervaren om feedback te geven. De opdrachtgever zegt: "Als er een keer iets van feedback is, dan is Gera's terugkoppeling daarin netjes en neutraal, en heel oplossingsgericht."

Relatiebeheer

Veruit de meeste geïnterviewde deelnemers hebben sinds de afronding van hun traject niets meer gehoord van Eurolangues. Zij hadden niet anders verwacht en vinden het prima zo. "Als ik iets nodig heb dan vraag ik het" en "Ik voel me heel vrij om een mail te sturen," zeggen ze er bijvoorbeeld bij. De opdrachtgever vertelt dat hij jaarlijks een keer met Eurolangues om de tafel gaat zitten om bij te praten. "We zijn heel tevreden over hoe het loopt; ik heb het idee dat we een goede band hebben en bellen zodra er iets is," vult hij aan. De respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over het relatiebeheer van Eurolangues.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven van de tien referenten kunnen niet oordelen over de prijs-kwaliteitverhouding; de financiële afspraken over hun training zijn buiten hen om gemaakt. De rest is tevreden over dit aspect. "Gezien de tijd die ze in de voorbereiding en in de uitvoering investeren vind ik de prijs wel goed," zegt een deelnemer. De gesproken opdrachtgever vindt: "Voor het bedrijfsleven is het een correcte prijs; het zijn een op een trainingen. Als het elders goedkoper is dan komt dat doordat er een andere methode wordt toegepast, bijvoorbeeld groepstraining."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten bevestigen dat het voor de besproken trajecten gestelde doel gehaald is. Tachtig procent geeft Eurolangues al met al het hoogst mogelijke cijfer voor de recentelijk afgenomen maatwerktrainingen. De resterende twintig procent is hierover gewoon tevreden. Vooral de kwaliteit en de prettige persoonlijkheid van de trainers en het nauwkeurige maatwerk is de referenten bijgebleven als grote kracht van Eurolangues. "Dit heeft me enthousiast gemaakt om nog meer te doen," voegt een deelnemer eraan toe. De geïnterviewde opdrachtgever zegt tot slot: "De kracht van Eurolangues is dat het een kleine organisatie is met een goed werkende structuur. Zoals Gera de organisatie leidt houdt ze overzicht en kan ze snel stappen zetten. En haar persoonlijke touch daarin, het directe, persoonlijke contact." Alle respondenten bevestigen dat zij de taaltrainingen-op-maat van Eurolangues graag zouden aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Eurolangues op 05-11-2021.

Algemeen

Sinds 1989 verzorgt Eurolangues maatwerktrajecten voor bedrijfsgerichte taaltrainingen. Daarnaast levert Eurolangues ook zakelijke trainingen binnen het open aanbod, taalaudits en taalchecks. Onder leiding van de oprichter/eigenaar mevrouw Boelens-Douma is het bureau uitgegroeid tot een bekend instituut niet alleen in de noordelijke provincies maar inmiddels in het hele land. Bij alle trainingen bepaalt de transfer van de theorie naar de praktijk het succes van uitvoering en zorgt het tevens voor een stevige verankering van het geleerde. De meeste taaltrainingen zijn gericht op de Engelse, Franse, Duitse en Nederlandse taal waarbij cursisten veelal individueel les krijgen of in kleine groepen maar andere talen maken ook deel uit van het aanbod. Betrokkenheid, enthousiasme en kwaliteit zijn en blijven belangrijke kernwaarden van het bureau.

Kwaliteit

Wanneer er een aanvraag voor een bedrijfsgerichte taaltraining binnenkomt, inventariseert de directeur/eigenaar allereerst nauwgezet de wensen. Daarna volgt er een intake tussen cursist en trainer. Dit vormt een belangrijk uitgangspunt om tot een succesvolle samenwerking te komen. Op dat moment vindt ook een toetsing plaats op het instapniveau, de persoonlijke leerstijl en wordt de individuele behoefte nader gedefinieerd. Eurolangues werkt al jaren met een vaste groep gespecialiseerde trainers samen. Zij dienen te beschikken over een eerste- of tweedegraads bevoegdheid, maar kunnen zich tevens prima inleven in de deelnemer. In de praktijk betekent het dat trainers over een grote mate van zelfstandigheid en flexibiliteit moeten beschikken. Tussentijdse en eindevaluaties vormen belangrijke graadmeters voor succesvolle uitvoering dan wel afronding van trajecten. Kwaliteit en deskundigheid van de trainers komen daarin eveneens aan bod. Van hen wordt ook verwacht dat zij hun eigen professionaliteit op peil houden. Daarnaast neemt men gezamenlijk deel aan vakdagen, onder meer zoals die door de NRTO georganiseerd worden. Naast de tweejaarlijkse Cedeo-erkenning heeft Eurolangues ook het NTRTO-keurmerk en hanteert het de richtlijnen van de Council of Europe. Dit laat zien dat kwaliteitszorg hoog in het vaandel staat bij Eurolangues.

Continuïteit

In haar meer dan dertigjarige bestaan is de basis onveranderd gebleven. Taaltrainingen zoomen niet alleen in op verhoging van het niveau op het gebied van luisteren, lezen, spreken en schrijven maar zorgen er ook voor dat men achterliggende informatie ontvangt over bijvoorbeeld culturele aspecten van het taalgebied. Eurolangues kijkt bij de trainingen welke (online) leermethodieken het beste gebruikt kunnen worden, passend bij de leerstijl van de cursist. Dankzij een kring van vaste en trouwe afnemers, kan Eurolangues de concurrentie het hoofd bieden. Haar onderscheidend vermogen krijgt onder meer gestalte doordat zij inspeelt op de actuele leerbehoefte van de cursist. Binnen contracten staat vaak alleen een maximale begrenzing van het aantal uren opgenomen; de invulling van de lessen in de praktijk gebeurt tussen trainer en deelnemer. Sinds enige jaren organiseert Eurolangues met succes taaltrainingen voor gezinnen die uitgezonden worden. Meestal gaat het om de Engelse taal maar er kan ook een verzoek worden gedaan voor een andere taal. Bij de kinderen van expats wordt vaak het niveau van de taalkennis getoetst aan de hand van de eisen van de toekomstige school. Aan deze family-training bleek een grote behoefte te bestaan en hier wordt dan ook veel gebruik van gemaakt. Op basis van het voorliggende klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Eurolangues voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Eurolangues benadert de dagelijkse praktijk van de cursist zo optimaal mogelijk. Omdat het veelal individuele trainingen dan wel trainingen in kleine groepen betreft, wordt er elke sessie opnieuw bekeken waar de deelnemer op wil inzoomen waarbij men ook zo goed mogelijk inspeelt op de persoonlijke leerstijl. Dat maakt trajecten succesvol en waardevol, zowel voor de cursist als de opdrachtgever. Cursisten vullen aan het eind een evaluatieformulier in waarna vervolgens ook de trainer feedback geeft aan de oprichter/eigenaar. Voor de opdrachtgevers verzorgt Eurolangues eveneens een terugkoppeling. Het bureau volgt de marktbewegingen van haar vaste afnemers en probeert daarop zo alert mogelijk in te spelen. Een goed voorbeeld hiervan zijn de eerder genoemde family-trainingen.

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