

Klanttevredenheidsonderzoek

Secretary Management Institute

17-06-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Secretary Management Institute 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	8

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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			20%	40%	40%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			30%	50%	20%
Accommodatie②				50%	20%
Natraject		10%	30%	40%	20%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer③		10%	20%	30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	50%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

② Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.

③ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

④ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Secretary Management Institute (hierna af te korten tot SMI) zijn op uiteenlopende manieren met het instituut in aanraking gekomen. Enkel vertellen: "Ik was op internet op zoek naar een opleiding voor secretaresses. Er zijn niet zoveel aanbieders op dit gebied", "Een collega had een training bij hen gedaan. Hij wist dat ik mij aan het oriënteren was en zag dit voorbijkomen", "Er kwam reclame van hen bij ons binnen geadresseerd aan mijn voorganger", "Ik heb er in het verre verleden ooit een opleiding gedaan. Die was prima georganiseerd" en "SMI stond heel goed aangeschreven. Mijn collega's waren er erg enthousiast over." Men licht de keuze voor SMI verder als volgt toe: "SMI richt zich vooral op ondersteunende functies. Het sluit goed aan bij mijn werk", "De inhoud spreekt mij heel erg aan. Het niveau is dusdanig dat je er echt iets van opsteekt", "Het zijn korte cursussen, ze duren geen maanden of jaren", "Het sluit enorm goed aan bij onze werkwijze" en "Ik heb de keuze niet zelf gemaakt, maar ik heb me laten vertellen dat de prijs-kwaliteitverhouding en de werkwijze de doorslag hebben gegeven."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt goed. De communicatie vooraf is naar wens. Enkele reacties: “De aanmelding is zonder problemen verlopen”, “Het inschrijven ging snel en goed. We kregen binnen korte tijd een bevestiging met een routebeschrijving”, “Als je op de website zit, word je al benaderd of ze je kunnen helpen” en “Ik heb een keer gebeld met de opleidingscoördinator. Die was heel benaderbaar en dacht goed mee over wat de meest geschikte opleiding voor mij zou zijn.” Allen geven het voortraject een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. De (zeer) tevreden gestemden vinden dat de inhoud van de opleidingen helder en uitgebreid genoeg omschreven wordt. Ook zijn ze van mening dat er een correct beeld wordt geschetst van de opleidingen. Enkele reacties: “Alles wat erin moest staan, stond erin”, “Zoals het opgeschreven wordt, zo gebeurt het ook” en “Het programma geeft een goed beeld van wat je kunt verwachten.” De website laat niets aan gebruiksvriendelijkheid te wensen over. “Je bent er zó bij. Het is heel makkelijk te vinden”, aldus een referent ter illustratie. De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: “Er stond niet echt in het programma dat het voornamelijk op corporate ..gericht was” en “Er werd uit het opleidingsprogramma niet helemaal duidelijk hoeveel tijd er aan ieder onderwerp werd besteed.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering, afgezien van één neutraal gestemde. Men is goed te spreken over het interactief gehalte, de balans tussen theorie en praktijk en de afwisseling in werkvormen: “De theorie wordt mooi afgewisseld met interactie en oefening”, “Het was van alles wat. Je werd goed bij de les gehouden”, “Aan de ene kant was er een duidelijke agenda, aan de andere kant was er veel ruimte voor persoonlijke inbreng”, “Ondanks dat het online was, werd actieve deelname zeker gestimuleerd, bijvoorbeeld met opdrachten in groepsvorm in online break-out rooms. De docent kwam daar af en toe langs”, “Wat ik erg prettig vond, was de kleine groepsmaat. Je bent veel aan het sparren met de andere deelnemers” en “Er was genoeg ruimte voor gesprekken. Je krijgt veel mee van de ervaringen van anderen. Ieder heeft een andere manier van werken en komt met andere uitdagingen in aanraking.” Enkelen voegen nog toe: “Het was fijn dat het een combinatie was van live training en een kortere digitale training. Ik vond het een heel fijne opleiding” en “Ik was nog maar net in dienst bij deze werkgever. Het sloot precies aan bij onze werkwijze. De opleiding was erg prettig voor mijn werk als projectondersteuner.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kanttekening: “Er ging relatief veel aandacht naar een paar cursisten die behoorlijk wat emotionele bagage hadden.” Degene die een neutrale score geeft, geeft de volgende reden voor zijn score: “Het was niet altijd helemaal up-to-date naar de nieuwste trends op het gebied van schrijven, spelling en moderne sociale media communicatie.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden: “De docent had kennis van zaken en kon het goed overbrengen”, “De docent was heel direct, heel geschikt. Hij had veel praktijkervaring”, “Hij was leuk en benaderbaar. Hij kwam met veel praktijkvoorbeelden die hij koppelde aan de theorie. Het was voor iedereen goed te volgen”, “Hij wist de praktijk en de theorie goed te verbinden waardoor het levendig bleef. Hij had rust en humor. Zijn manier van presenteren zorgde ervoor dat het bekliffde”, “De docent was een geweldige iemand. Hij had ontzettend veel praktische kennis in huis. Hij zette heel makkelijk, met een bril en een sjalotje, een typetje neer in een rollenspel”, “Het prettige aan de docent was dat hij niet vast zat aan zijn programma maar dat hij kon schuiven. Het was een plezierig iemand met aandacht voor iedereen” en “De docent was professioneel en deskundig. Hij legde het heel geduldig en duidelijk uit. We hebben gefocust op waar we voor kwamen maar op een heel informele manier, en het was ook nog gezellig.” Een referent voegt nog toe: “De docent was heel bereidwillig. Ik mocht een aantal memo's van het werk opsturen waarop hij feedback heeft gegeven.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is een meerderheid tevreden tot zeer tevreden, en zijn drie referenten neutraal gestemd. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en PowerPointpresentaties. Het is goed geschikt als naslagwerk. De (zeer) tevreden gestemden zijn te spreken over de inhoud van het materiaal: "We hebben een paar heel dikke managementboeken gekregen met veel voorbeelden erin", "Ales wat we besproken hebben, kunnen we online terugvinden", "We hebben alle presentaties gekregen en een aantal website-links", "De sheets waren opmerkelijk duidelijk. Ik heb alles bewaard en gebruik het nog heel veel " en "Het materiaal is inhoudelijk goed en past bij de cursus. Het fijne is dat het in de portal nog twee jaar lang beschikbaar blijft." De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Het materiaal sloot niet helemaal aan bij de moderne tijd en ik miste de uitdaging in de opdrachten", "Het materiaal was allemaal digitaal. Ik had liever een werkmap gehad" en "Alles was digitaal. Ik heb graag iets in mijn handen."

Accommodatie

De accommodatie stemt alle referenten die er een oordeel over kunnen geven tevreden of zeer tevreden. De locaties, de bereikbaarheid en de voorzieningen voldoen goed aan de verwachtingen. Enkele reacties: "De locatie was vlot te bereiken met het openbaar vervoer. De lesruimte was prettig", "Het was een goede locatie op loopafstand van het station. De catering was heel verzorgd, met veel snacks en een uitgebreide lunch" en "Het was nog in coronatijd. Er was goed rekening gehouden met de benodigde afstand". Drie geïnterviewden kennen op dit onderdeel geen score toe omdat er in hun situatie sprake was van online opleidingen.

Natraject

De meningen over het natraject lopen enigszins uiteen. Zestig procent van de referenten is (zeer) tevreden; daarnaast worden er drie neutrale scores gegeven en is er één referent ontevreden. In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht: "We moesten een pitch houden over onze kwaliteiten. Daar kregen we feedback op" en "Alle deelnemers hebben een presentatie gehouden." In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. Meestal vindt er een mondelinge en/of schriftelijke evaluatie plaats. Meerderen tonen zich tevreden over de opvolging en nazorg: "De presentaties blijven nog tot twee jaar na de training beschikbaar op het online portaal", "De docent bood aan dat we konden nabellen met vragen" en "Er is nog een terugkomdag geweest, heel waardevol!" De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Je krijgt een certificaat, maar er is geen sprake van een toetsing. Ik vind dit niet helemaal recht doen aan de opleiding", "Het certificaat was maar een A4 velletje. Een mooi papier met een glansje zou ik wat feestelijker hebben gevonden" en "Het is gebleven bij een berichtje dat we ons certificaat konden uitprinten. Ik had enige follow-up in de vorm van een telefoontje of e-mail wel op prijs gesteld." De ontevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: "Omdat ik de voorkeur gaf aan live onderwijs heb ik een aantal opleidingen uitgesteld. Nu bleek opeens dat ik mijn degree hierdoor ben misgelopen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen is men overwegend positief: "Ik kan goed toepassen wat ik heb gehoord", "Het was niet helemaal naar verwachting maar we hebben er toch wel het een en ander geleerd", "Ik heb er leuke dingen van opgepikt, zoals verschillende schrijfstijlen en het werken met kopjes", "Ik heb een aantal goede tools gekregen om verslagen sneller uit te werken en het er beter uit te laten zien", "Ik werk momenteel aan twee projecten. Ik heb veel geleerd over communicatie en hoe je de neuzen dezelfde kant op krijgt" en "Ik was na de cursus meteen erg gemotiveerd om aan het organiseren te gaan. Ik heb zoveel handige tips gekregen, dat ik mij echt nuttig kan maken."

Organisatie en Administratie

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de snelheid van handelen en de klantvriendelijkheid. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De communicatie verloopt vlot, goed en duidelijk", "Tijdens de coronasituatie werd ik netjes geïnformeerd over waar, wanneer en in welke vorm de cursus zou plaatsvinden. Dat was heel prettig", "Het platform werkt goed en zij zijn goed benaderbaar", "Ik wilde graag op afstand deelnemen aan de klassikale les. Ze waren heel behulpzaam met het regelen van de online verbinding" en "De bereikbaarheid en de facturering zijn in orde. Alles is heel goed geregeld." De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Op de dag dat we klassikaal onderwijs zouden hebben, moest het plotseling toch online. Het heeft twee uur geduurd voordat de verbinding goed was, en daarna waren er ook nog onderbrekingen" en "Ze hadden mij weleens kunnen waarschuwen dat als ik de online-opleidingen niet snel zou doen, ik mijn degree niet meer zou kunnen behalen. Ook moest ik best wel vaak achter dingen aan, zoals de afrekening en de certificaten."

Relatiebeheer

De helft van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer; daarnaast worden er twee neutrale scores toegekend en is er één referent ontevreden. Twee referenten geven geen score bij gebrek aan informatie. SMI houdt de klantenkring via mailing en nieuwsbrieven op de hoogte van het opleidingsaanbod. In sommige gevallen wordt er ook persoonlijk contact opgenomen. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: "Je krijgt regelmatig nieuwsbrieven", "Je krijgt verschillende mails over aansluitende opleidingen", "Ik krijg veel post en uitnodigingen voor allerlei cursussen", "Ik heb na afloop van de training nog een persoonlijk mailtje ontvangen om te informeren hoe het met mij ging" en "Iemand van SMI heeft meerdere keren gebeld, ook over aanbiedingen." De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt toegelicht: "Ze hebben mij niet om persoonlijke feedback gevraagd" en "Ik krijg een overkill aan algemeen gegenereerde mails en foldertjes." De ontevreden gestemde referent geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik krijg wekelijks meerdere reclame-mails van hen. Het begint bijna spam te worden."

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de acht referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één neutrale score gegeven. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: "De prijs-kwaliteitverhouding is zeer passend", "Ik heb niets negatiefs gehoord over de prijzen", "Onze budgetverantwoordelijke vind het oké" en "Ik vind het fijn dat het meerdere korte sessies zijn. De prijs-kwaliteitverhouding is dan heel redelijk." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "In aanmerking genomen dat de opleiding online was, was het best duur." Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tachtig procent van de referenten is over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van SMI; twee geïnterviewden tonen zich noch tevreden, noch ontevreden, om redenen vermeld bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van SMI, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten: "De docent was heel benaderbaar", "De trainers en hun praktijkervaring en deskundigheid maken de cursus", "De docent weet er steeds een draai aan te geven waardoor je er iets aan hebt" en "De passie waarmee de docent je meeneemt in wat hij dagelijks doet, weet hij echt over te dragen. Daar word je enthousiast van." Ook de inhoudelijke kwaliteit roept tevredenheid op: "De onderwerpen waren interessant en herkenbaar", "Ze doen ook echt wat ze beloven. Daarvoor gebruiken ze heel creatieve werkvormen, zoals het spontaan schrijven van teksten en het elkaar hierop beoordelen" en "Het zijn zeer praktijkgerichte cursussen die goed aansluiten bij wat er speelt in een organisatie." Tot slot benoemt men als pluspunt nog de interactie met medecursisten: "De diversiteit en de interactie in de groep was echt van toegevoegde waarde" en "Door de gesprekken met andere cursisten krijg je echte voorbeelden op secretariael vlak." Desgevraagd brengt één referent een nog niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "Er mag meer diversiteit zijn binnen de opleidingen en er zouden meer combinaties gemaakt kunnen worden. NLP zou bijvoorbeeld ingebouwd kunnen worden in Psychologie." Met uitzondering van de twee neutraal gestemden, bevestigen alle referenten dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van SMI aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Secretary Management Institute op 17-06-2022.

Algemeen

Secretary Management Institute (hierna: SMI) is met meer dan veertig jaar ervaring een toonaangevend opleidingsinstituut voor de ervaren assistent. Jaarlijks biedt SMI een groot en gevarieerd aanbod aan opleidingen, trainingen en congressen op het gebied van o.a. management, vakinhoud en persoonlijke vaardigheden. Dit doet zij in samenwerking met vooraanstaande partners, sprekers en docenten. SMI is leading in het spotten van nieuwe trends die worden vertaald naar inhoudelijke opleidingen en innovatieve events. Met een goed en persoonlijk advies helpt SMI bij het maken van de juiste keuze voor persoonlijk ontwikkeling, functiegroei of het verbeteren van een specifieke vaardigheid. De opleidingsadviseur brengt hiertoe de leerbehoefte en groeimogelijkheden in kaart. SMI is onderdeel van Euroforum B.V.. Behalve in het open aanbod kunnen ook maatwerktrajecten en/of incompanytrajecten worden uitgevoerd. Het onderhavige Cedeo-rapport is gericht op de opleidingen die worden verzorgd met een open inschrijving.

Kwaliteit

SMI biedt een gevarieerd aanbod aan opleidingen voor verschillende doelgroepen (directiesecretaresses, officemanagers, managementassistenten en personal assistants) gericht op vakinhoud, management en persoonlijke vaardigheden. Een groot deel van de meer dan 60 opleidingen is op HBO-niveau. Naast het standaard aanbod aan opleidingen (zo'n 60%) wordt het opleidingsaanbod telkens vernieuwd met nieuwe trainingen (zo'n 30%). Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij SMI. Binnen SMI zijn zo'n 55 mensen werkzaam, waarvan 3 producers die verantwoordelijk zijn voor de opleidings- en congresconcepten. Daartoe staan zij continu in contact met klanten om trends en ontwikkelingen te monitoren en te vertalen naar nieuwe opleidingen. Er wordt altijd getoetst bij de klant of de inhoud van de opleiding relevant is, aansluit bij de behoeften en voldoende diepgang heeft. SMI werkt voor de uitvoering van de trainingen samen met freelance trainers. Zij worden getoetst op hun trainers-ervaring en inhoudelijke deskundigheid. De trainers hebben een grote mate van zelfstandigheid om trainingen vorm en inhoud te geven. Ook zijn zij verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het trainingsmateriaal. Voordat een training in de markt wordt gezet, worden er altijd eerst pilots gedaan. Evaluaties vormen een standaard graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit van de opleidingen. Voor monitoring en vastlegging van de resultaten gebruikt men onder meer een managementvolgsysteem. Binnen Euroforum is er veel know how aanwezig waarvan SMI gebruik kan maken. Tussen de merken onderling is er dan ook veel "kruisbestuiving".

Continuïteit

De afgelopen periode waarin de corona-crisis zijn intrede heeft gedaan is SMI versneld overgegaan op hybride lesvormen. Binnen SMI is men didactisch geschoold om online lessen te verzorgen. De snelle omslag heeft erin geresulteerd dat SMI haar klanten heeft weten te behouden en de bedrijfsresultaten weer op het verwachte niveau zijn. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Secretary Management Institute voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Binnen Euroforum is een marketingafdeling actief die SMI onder de aandacht brengt op social media. Maar ook worden er e-mail- en postcampagnes uitgevoerd. Het behouden van kwaliteit is kerndoelstelling binnen de groeidoelstelling van SMI. De inhoud van de (praktijkgerichte) trainingen, de kwaliteit van de sprekers en trainers en het meegaan met de tijd, zijn dan ook onderscheidende factoren van SMI in de markt. Klanten weten deze kwaliteiten te waarderen, zo blijkt uit het onderzoek. Zij zijn van mening dat de opleidingen van SMI een bijdrage leveren aan de verdere professionalisering van de onderscheiden doelgroepen.

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