

# Klanttevredenheidsonderzoek

Berlitz Schools of Languages B.V.

31-01-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Berlitz Schools of Languages B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

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

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			11%	44%	33%
Opleidingsprogramma				78%	22%
Uitvoering			11%	56%	33%
Opleiders			11%	56%	33%
Trainingsmateriaal③				44%	11%
Accommodatie④					
Natraject⑤				78%	11%
Organisatie en Administratie			22%	44%	33%
Relatiebeheer			22%	44%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding			11%	67%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				89%	11%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Negen referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

In het voortraject van de samenwerking met Berlitz School of Languages B.V. (hierna: Berlitz) valt op dat de meerderheid van de referenten positief is over de aanpak en dienstverlening. Veel respondenten benadrukken de persoonlijke aandacht en maatwerk die het instituut levert. Zo vermeldt een geïnterviewde dat zij al eerdere positieve ervaringen hadden met het instituut en prijst de prettige intakeprocedure: "De manier waarop ze onze leerbehoefte in kaart brengen en daar een passende training op afstemmen, is echt bevredigend." Een ander aspect dat vaak genoemd wordt, is de kennis van het instituut over de organisaties van de respondenten, wat bijdraagt aan een gevoel van vertrouwdheid en doelgerichtheid. Een respondent licht dit toe: "Ze kennen ons goed en dat maakt de samenwerking soepel en effectief." Verschillende geïnterviewden waarderen de kwaliteit van de intakeprocessen en de ingangstoetsen die helpen bij het bepalen van het niveau van de deelnemers. Zo stelt een respondent: "De intake en toets om het niveau van de deelnemers te bepalen zijn grondig en geven een goed startpunt voor de training."

Dit wordt verder ondersteund door andere referenten die de passende aanpak en gedetailleerde aandacht voor de leerbehoeften benadrukken. Echter, niet alle ervaringen zijn onverdeeld positief. Eén respondent geeft een neutrale score, waarbij de benadering van het instituut als reactief en niet proactief wordt omschreven: “Het contact verliep prima via Teams, maar hun reactie op onze vragen was niet enthousiast. Ze leken niet echt op zoek naar sales en communiceerden vooral via email.” Desondanks overtreffen de positieve ervaringen. Tot slot geeft één referent geen score op dit onderdeel. Hij is niet bij het voortraject betrokken geweest.

### **Opleidingsprogramma**

In het onderdeel ‘Opleidingsprogramma en offerte’ tonen de referenten een hoge tevredenheid over de aanpak van het opleidingsinstituut. Scores variëren tussen tevreden en zeer tevreden. Een belangrijk aspect dat door meerdere geïnterviewden wordt benadrukt, is de duidelijkheid en correctheid van de offertes. Zoals een respondent aangeeft: “De offerte was heel duidelijk, en het proces was zowel voor ons als voor de deelnemers goed te volgen. Maatwerk wordt echt geleverd en dat is prettig.” Daarnaast wordt de flexibiliteit en het vermogen van het instituut om aan te passen aan de wensen van de klanten geprezen. Een referent vermeldt specifiek de aanpassingsmogelijkheden en de snelheid waarmee het instituut kan reageren op korte termijn verzoeken: “Ze zijn altijd heel flexibel in het aanpassen aan onze wensen en kunnen snel schakelen voor trainingen op korte termijn.” Over de afstemming van het programma op individuele vragen en wensen zijn de meningen positief. Een respondent licht toe: “Op basis van een ingangstoets wordt een redelijk voorstel gedaan. We hebben niet het gevoel dat ze onnodig meer uren of een duurder traject aanbieden.” Dit suggereert dat het instituut eerlijk en doelgericht te werk gaat bij het samenstellen van de programma’s.

### **Uitvoering**

In de beoordeling van de uitvoering van het opleidingsprogramma blijkt uit de feedback van de respondenten overwegend tevredenheid. Een aspect dat meerdere geïnterviewden benadrukken, is de effectieve combinatie van theorie en praktijk. Een respondent illustreert dit met: “Onze doelgroep volgt veel fysieke en concrete trainingen, dus als het niet praktisch of toepasbaar genoeg was, hadden we dat zeker terug gehoord.” Verder wordt er opgemerkt dat men tevreden is over de grootte van de groep en weinig niveauverschil merkt. Een respondent merkt op: “Er wordt goed onderscheid gemaakt tussen de onderlinge niveauverschillen bij studenten, wat goed werkt in de cursus.” Een belangrijk punt van aandacht in de feedback is de kwaliteit van de onlinetrainingen. Eén respondent geeft een neutrale score en licht toe dat de interactie in de online sessies te wensen overlaat. Dit wordt onderstreept met een citaat: “Hoewel de inhoud van de trainingen goed is, missen we de interactie in de online omgeving. Verschillende deelnemers vinden het lastig om geconcentreerd te blijven, wat afbreuk doet aan de effectiviteit van de training.”

### **Opleiders**

Bij de evaluatie van de opleiders valt over het algemeen een positieve tendens te bespeuren onder de respondenten. Een veelvoorkomend compliment is de didactische bekwaamheid en aangename interactie van de trainers. Zo verwoordt een respondent: “De trainers zijn prettig in de omgang en weten de lessen boeiend te houden, wat resulteert in louter positieve feedback over hun aanpak.” De opleiders sluiten goed aan bij de diverse achtergronden van de deelnemers, wat een ander pluspunt is. Een referent licht dit toe: “In individuele trainingen wordt er goed ingespeeld op de wensen van de leerlingen, wat laat zien dat de docenten zich effectief aanpassen aan diverse behoeften.” Eén respondent, die een neutrale score geeft, benoemt echter een verbeterpunt betreffende de consistentie in de kwaliteit van de docenten. Deze persoon stelt: “De kwaliteit van de docenten wisselt. Hoewel sommigen uitstekend zijn, voldoen anderen niet helemaal aan de verwachtingen.” Een ander aandachtspunt is de frequentie van personeelwisselingen. Zo merkt een geïnterviewde op: “We zijn tevreden over de trainers, maar de frequente wisselingen zijn een minpunt. Een meer consistente samenstelling van het docententeam zou wenselijk zijn.” Dit is voor deze referent geen reden om een lage score te geven maar voor haar wel een punt van aandacht.

### **Trainingsmateriaal**

Bij de beoordeling van het trainingsmateriaal door de respondenten komt naar voren dat er over het algemeen een positieve houding is ten opzichte van de kwaliteit en relevantie ervan. Een belangrijk element dat door verschillende geïnterviewden wordt benoemd, is de digitale leeromgeving. Zoals een respondent aangeeft: “De online leeromgeving en e-learning opties zijn uitstekend. De flexibiliteit om in korte sessies te leren of uitgebreidere modules te volgen, wordt gewaardeerd.” De toepasbaarheid en duidelijkheid van het lesmateriaal worden ook positief beoordeeld. Een referent onderstreept dit door te zeggen: “De thuisopdrachten sluiten goed aan bij wat we nodig hebben. Het is duidelijk wat de deelnemers wekelijks moeten doen, en we krijgen positieve feedback van de deelnemers hierover.” Voor sommige respondenten is het onderdeel trainingsmateriaal echter niet van toepassing, omdat zij hier of geen zicht op hebben of omdat ze hebben afgesproken dat er naast de training geen huiswerkopdrachten zijn voor de medewerkers.

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben incompany of online plaatsgevonden.

### **Natraject**

In het natraject van de trainingen valt op, dat de meeste respondenten te spreken zijn over de mogelijkheid van doorstromen naar vervolgtrainingen. Dit wordt door een aantal geïnterviewden als een belangrijk aspect gezien. Zo licht een respondent toe: “Als er behoefte is aan verdere ontwikkeling, is er altijd de optie voor een vervolgtraining. Dit stelt ons in staat om in de individuele behoeftes van al onze medewerkers te voorzien.” Hoewel de kwestie van certificering slechts door één persoon specifiek wordt genoemd, wordt het wel als positief ervaren. De respondent die het aanhaalt, vermeldt: “Voor sommige deelnemers is er een certificering met een afsluitende test, wat bijdraagt aan de formele erkenning van hun inspanningen.” Daarnaast wordt de voortgezette toegang tot de leeromgeving na de training door verschillende deelnemers gewaardeerd. Dit wordt benadrukt door meerdere geïnterviewden die zeggen: “Deelnemers kunnen na de training blijven oefenen via de leeromgeving, wat helpt bij het verstevigen van de geleerde vaardigheden” en “Het is echt een extra service vanuit Berlitz dat de online omgeving nog zo lang beschikbaar blijft voor onze werknemers.” Eén respondent kan geen score geven op dit onderdeel omdat hij hier geen zicht op heeft.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie wordt door de meeste respondenten een positieve ervaring gemeld, maar er zijn ook twee referenten die een neutrale score geven. Een terugkerend compliment is de goede bereikbaarheid en efficiënte communicatie van de organisatie. Zoals verschillende respondenten aangeven: “Alles loopt echt supergoed, we zijn zeer tevreden over de snelheid en efficiëntie in communicatie” en “De reactiesnelheid op mails is echt goed, we worden altijd terug gemaïld.” De flexibiliteit in het aanpassen van data en het snel opstarten van trainingen wordt ook gewaardeerd. Een respondent illustreert dit met: “Ze kunnen heel snel starten met een training na aanvraag; soms al binnen een maand, wat ik heel prettig vind.” Echter, er zijn enkele kritische geluiden over de consistentie in de dienstverlening, vooral gerelateerd aan personeelwisselingen. Dit is voor twee referenten een reden om een neutrale score te geven. Een geïnterviewde merkt op: “Aan de ene kant zijn ze secuur en goed, maar de frequente wisseling van personeel bij support veroorzaakt vertragingen en dubbel werk.” Ook is er een referent die de reactiesnelheid juist als minder goed ervaart. Zo stelt deze referent: “Ze zijn meestal vriendelijk, maar soms reageren ze wat laat. Een back-up voor personeel dat op vakantie is, zou helpen om de bereikbaarheid te verbeteren.” Samenvattend, de meeste feedback over de organisatie en administratie is positief, met nadruk op efficiënte communicatie en flexibiliteit. Er zijn echter verbeterpunten, zoals het omgaan met personeelwisselingen en het verhogen van de reactiesnelheid, die de algehele tevredenheid kunnen verhogen.

### **Relatiebeheer**

De relatie met Berlitz wordt wisselend beoordeeld door de referenten, hoewel de algemene tendens positief is. Een veelvoorkomend compliment is de kwaliteit van de contactpersonen en de manier waarop zij de relatie onderhouden. Zoals meerdere geïnterviewden aangeven: “Onze contactpersoon kent onze organisatie goed, wat zorgt voor efficiënt schakelen en goede ondersteuning” en “We hebben een hele fijne relatie, vooral dankzij onze contactpersoon die snel en adequaat reageert en altijd klaarstaat met goede oplossingen.” Een ander positief aspect dat wordt benadrukt, is de continuïteit in het contact, zelfs wanneer de vaste contactpersoon afwezig is. Een respondent licht dit toe: “Onze primaire contactpersoon is heel prettig in de omgang, en er is ook een tweede persoon beschikbaar voor als de eerste afwezig is.” Er zijn echter ook enkele kritische geluiden over de wisselingen van contactpersonen en de gevolgen daarvan. Zo stelt een geïnterviewde: “Toen onze contactpersoon van baan veranderde, werd haar emailaccount niet overgenomen. Dit leidde tot vertraging en was onhandig in het onderhouden van de relatie.” Daarnaast wordt opgemerkt dat sommige contacten formeler van aard zijn en voornamelijk via e-mail verlopen. Een respondent merkt op: “Het contact is erg formeel en beperkt zich voornamelijk tot e-mailwisselingen.” Deze twee verbeterpunten leiden bij deze referenten ertoe dat zij een neutrale score geven.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Zoals meerdere geïnterviewden aangeven: “De prijs is marktconform en we zijn tevreden met wat er geboden wordt” en “Het is goed, zeker marktconform en in lijn met onze verwachtingen.” Sommige respondenten benadrukken zelfs dat de prijs een belangrijke factor was in hun besluitvorming over de samenwerking met Berlitz. Een respondent illustreert dit met: “De prijs was voor ons de initiële reden om met het instituut samen te werken, en we zijn tevreden met de kwaliteit die we hiervoor krijgen.” Er is echter ook een kritisch geluid over de variabiliteit in de kwaliteit in relatie tot de prijs wat leidt tot het geven van een neutrale beoordeling. Zo stelt een geïnterviewde: “Ze zijn goedkoper dan andere aanbieders, maar we merken ook verschil in kwaliteit, vooral bij de docenten. Deze is heel wisselend.” Een andere respondent merkt op dat andere aanbieders voor dezelfde prijs meer intensiteit in de trainingen lijken te bieden: “In verhouding zijn ze prima, maar we zien dat andere aanbieders voor dezelfde prijs meer leveren qua intensiteit.”

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De tevredenheid over de opleiding en de samenwerking met het instituut is unaniem positief. Met scores van tevreden tot zeer tevreden. Een reeks sterke punten wordt door meerdere geïnterviewden naar voren gebracht. Dit omvat de persoonlijke en professionele benadering van de contactpersonen, het effectieve maatwerk, en de proactieve houding van het instituut. Zoals enkele respondenten aangeven: “De persoonlijke zorg en aandacht van onze contactpersoon is uitstekend” en “De proactieve houding en het maatwerk zijn bijzonder sterk.” Daarnaast wordt de kwaliteit van de docenten en de individuele trajecten geprezen. Een geïnterviewde benadrukt: “De docenten zijn fantastisch en de individuele trajecten voegen echt waarde toe.” Het meest genoemde verbeterpunt betreft de personeelwisselingen en de daarmee gepaard gaande soms langzamere reacties. Dit wordt door een respondent verwoord als: “Wat minder is, is de frequente wisseling van personeel bij support en docenten, wat leidt tot vertraging en soms tot dubbel werk.” Ondanks dit verbeterpunt blijven de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Veel van hen zeggen het instituut aan te willen bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Berlitz Schools of Languages B.V. op 31-01-2024.

### Algemeen

Berlitz school of languages (hierna: Berlitz) verzorgt al meer dan 145 jaar kwalitatieve en op maat gemaakte taaltrainingen. Het instituut biedt trainingen in alle talen aan. De invulling van de trainingen is verschillend en afhankelijk van de klantvraag. Naast intensieve, op maat gemaakte, individuele taaltrainingen verzorgt Berlitz maatwerktrainingen. Ook spoedcursussen behoren tot de mogelijkheden. Berlitz staat wereldwijd bekend door zijn effectieve methoden en diverse aanbod. Berlitz biedt een breed scala aan taalleeropties, waaronder lessen voor volwassenen, kinderen, tieners en bedrijfstrainingen. Het instituut biedt flexibele leermethoden zoals online cursussen, privélessen, groepslessen en zelfstudieprogramma's aangevuld met privélessen. Centraal in de onderwijsfilosofie van Berlitz staat de Berlitz Methode; een onderwijsaanpak die het directe gebruik van de doeltaal voor communicatie benadrukt. Deze methode vermijdt het gebruik van de moedertaal van de student, wat een natuurlijker en efficiënter leerproces bevordert. Het doel is om de taalvaardigheden en cultureel begrip van leerlingen te verbeteren, hen uit te rusten met de vaardigheden om zelfverzekerd in een mondiale omgeving te navigeren. Berlitz heeft een significante wereldwijde aanwezigheid, met oorsprong in de Verenigde Staten, en een uitgebreid netwerk van centra over de hele wereld.

### Kwaliteit

Berlitz heeft een continue focus op kwaliteit. Zij werkt met een docententeam van zo'n 120 tot 150 zzp-ers. De docenten worden zorgvuldig geselecteerd; een uitgebreid gesprek en een check op hun achtergrond vormen vaste onderdelen van de selectieprocedure. Allen zijn native speakers in de taal waarin zij lesgeven. Daardoor zijn zij ook in staat om culturele aspecten in de taaltrainingen mee te nemen. Na aanname is er een onboardingtraject. Dit traject is wereldwijd voor alle trainers hetzelfde. Minimaal één keer per jaar is er een evaluatie met iedere docent. Een belangrijk kenmerk van de trainingen van Berlitz vormt de zorgvuldige intake. Het beginniveau van iedere cursist wordt nauwkeurig vastgesteld. In de onderwijsaanpak (Berlitz-methode) ligt de focus op praktische communicatievaardigheden, om ervoor te zorgen dat leerlingen hun nieuwe taalvaardigheden efficiënt in realistische contexten kunnen toepassen. Het studiemateriaal wordt regelmatig herzien, zodat het altijd gebaseerd is op de nieuwste leertechnieken. Berlitz monitort en evalueert haar trainingen zorgvuldig en neemt eventuele verbeterpunten direct ter hand. Hiertoe staat onder meer een LMS ter beschikking. Cursisten en docenten hebben inzicht in het rooster via een app. Cursisten kunnen hun lessen zelf inroosteren.

### Continuïteit

Berlitz heeft een groei doelstelling. Ondanks de lastige corona-periode groeit de organisatie thans gestaag. Gelet op de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Berlitz voor maatwerktrainingen voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Berlitz onderhoudt het contact met haar klanten zorgvuldig. Daarnaast bereikt zij haar (potentiële) klanten onder meer via de website en social media. Voor marketingactiviteiten is een marketingbureau ingeschakeld. Ook dingt Berlitz mee bij aanbestedingen. Berlitz kan bogen op een loyale, vaste klantenkring. Alle trainingen worden op maat gemaakt. Voorts wordt er meegedacht (ook budget technisch) met de klant om tot zo passend mogelijke trainingen te komen. Dit wordt door klanten gewaardeerd. Ook is de persoonlijke en professionele benadering en de proactieve houding van het instituut voor velen reden om de samenwerking te continueren.

## 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](http://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