

Klanttevredenheidsonderzoek

LTC Language Training Centre B.V.

21-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LTC Language Training Centre B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				40%	20%
Accommodatie③					40%
Natraject④				50%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤			10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ③ Bij zes referenten vond de training plaats bij de klant.
- ④ Bij één referent loopt het traject nog.
- ⑤ Eén referent heeft geen mening over het relatiebeheer.
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op de prijs.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject kan de goedkeuring wegdragen van alle referenten. Zij kiezen voor LTC omdat zij al lang een relatie met LTC hebben, vanwege de goede aanpak en de goede naam. Deze citaten laten dat zien: "De relatie met LTC gaat al heel lang terug" en "Ik kies graag voor LTC, omdat trainen op locatie beter werkt voor onze operators."

In het voortraject vindt er een intake of assessment plaats. Daarover zijn de respondenten (zeer) tevreden. Ter illustratie: "Er was een individuele intake. Op basis daarvan zijn er groepjes gemaakt", "Er is eerst een test gedaan en ook is aan de opdrachtgever gevraagd wat het doel is van de training. Ik ben tevreden omdat de deelnemer hiermee tevreden is", "Er is een groot verschil tussen de diverse aanbieders. LTC springt voor mij eruit. Meestal nemen we individuele trajecten af. In de voorbereiding is er een mondeling en schriftelijk assessment. Dat is een goede voorbereiding" en "LTC heeft een goede naam en een goede prijs. We hebben vooraf met de trainer gesproken. Het was duidelijk wat de training inhield. Ook was er een goede check vooraf op de leerbehoefte van de deelnemer."

Opleidingsprogramma

Als het gaat om de offerte en het programma vooraf, is de waardering (zeer) groot. De offerte is duidelijk en voor de deelnemers is de inhoud van het traject vooraf helder. De volgende uitspraken laten dit zien: “Het is een duidelijke offerte”, “In de offerte stonden geen verrassingen”, “De offerte sloot aan op mijn verwachting” en “De offerte was keurig netjes. De informatie over de opleiding en de lesstof stonden er goed in. Dat is zowel duidelijk voor mij als opdrachtgever als voor de deelnemer.” Wel is er nog deze kanttekening: “Ik heb een paar keer moeten vragen om de offerte af te werken.”

Uitvoering

De respondenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering. De trainingen zijn interactief en er is ruimte voor vragen. Bovendien zijn de inhoud en oefeningen goed afgestemd op de werksituatie van de deelnemer. Het wordt gewaardeerd dat de docent zoveel als nodig op de locatie van de deelnemer komt trainen. De tevredenheid blijkt uit de volgende citaten: “Ik ben tevreden over de training, de medewerker zelf ook. Er is tussentijds een evaluatie met een rapportage waarin we stilstaan bij wat er nog nodig is”, “De deelnemer kreeg tien lessen van een uur met spreken in de taal die hij moet leren. Dat is goed interactief. Het zijn gesprekken op niveau over het vakgebied”, “Training is echt hun kracht. Ze zeggen dat ze praktisch en persoonlijk zijn en dat maken ze zeker waar”, “Het was een intensief en fijn traject.” Een ander geeft aan: “De training was perfect.”

Sommigen plaatsen een kanttekening: “Soms waren er wat kleine dingen. Verder ben ik zeer tevreden”, “Een keer was de docent niet aanwezig. De communicatie daarover liep niet optimaal. Dat is voor ons wel belangrijk in verband met ons rooster” en “We vragen altijd om native speakers. Dat lukt niet altijd.”

Enkelens benoemen de intensiteit van de training: “Het was een intensieve training on the job, vermoeiend, maar wel leerzaam”, “Het was intensiever dan ik had verwacht.” En tot slot deze waarderingen: “Ik kreeg een goede uitleg van de grammatica en we hebben goede gesprekken gevoerd waarin de docent mijn fouten corrigeerde. Dat ging op een informele manier. Ik voelde me op mijn gemak” en “Enkele van mijn medewerkers zijn een aantal keren bij LTC geweest voor de training. Ik kreeg van hen terug dat zij het zo fijn vonden dat ze naderhand nog wel eens langs wilden gaan bij LTC voor een kop koffie.”

Opleiders

De trainers scoren (zeer) goed. Maar liefst zes van de tien geïnterviewden waarderen hen met de hoogste score met name vanwege hun deskundigheid, ervaring en maatwerk. Dit blijkt uit de volgende citaten: “Het is een ervaren trainer die de deelnemer uitdaagt het gesprek te voeren op niveau. Hij speelt goed in op wat er langskomt”, “Er is een aantal docenten toegespitst op de gezondheidszorg. Zij kennen de terminologie van de psychiatrie en de neurologie. De training wordt op maat gemaakt en is daarmee dichtbij de praktijk. De trainers hebben feeling met het vakgebied”, “Soms gaat het verder dan het Engels en komt ook ter sprake hoe je op een bepaalde situatie kunt ingaan” en “De trainer was een native speaker, heel goed, een professional.” Zoals al eerder aangestipt, voelen deelnemers zich op hun gemak: “Het was meer alsof ze een gesprek aan het voeren waren” en “De trainer liet op een natuurlijke manier zien wat de goede uitspraak is.” Een ander geeft aan: “De docent paste zich goed aan de situatie aan en was zeer geïnteresseerd in mijn leercurve. Zij gaf advies en werkte gestructureerd.”

Trainingsmateriaal

Alle zes de referenten die hun mening hebben gegeven over het trainingsmateriaal, zijn hier (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat uit hand-outs en vaak een boek. Ook wordt gewerkt met video's, audiofragmenten en zelfs songs. Eén respondent benoemt dat er in de training wordt gewerkt met artikelen uit een vakblad en is tevreden over deze praktische aanpak om zo de vaktaal te leren. Een andere geïnterviewde geeft aan: “Ze ontwikkelen zelf programma's voor het vakgebied. Aanvullend daaraan wordt gewerkt met eigen materiaal van de deelnemer.” Ook is er bij een training een inzet geweest van acteurs voor het oefenen met een slechtnieuwsgesprek. De geïnterviewde is daar zeer tevreden over. Anderen geven aan: “Ik krijg materiaal op maat. Er is een chatmodule waarbij de trainer de juiste uitspraak inspreekt” en “Het materiaal was zeer ondersteunend en efficiënt.”

Accommodatie

Bij zes referenten komt de trainer op de locatie van de klant de training geven, vaak op de werkvloer. Dus geven zij geen score voor de accommodatie. Ook is er sprake van een combinatie van training bij LTC en op het werk, of een combinatie van online en face-to-face. De grote flexibiliteit van LTC hierin wordt gewaardeerd.

Over de accommodatie bij LTC zijn de vier respondenten die hierover hun mening geven, zeer tevreden: "Dat is dik in orde." Een ander vult aan: "LTC zit in een prachtig statig pand. Daar zou ik op de schaal van een tot vijf wel een zes voor willen geven" en "LTC geeft niet alleen les, maar biedt ook een accommodatie aan bij korte, intensieve trajecten. Ze hebben daarvoor een eigen appartement tot hun beschikking. Ook is er een gastadres waar de deelnemer kan wonen en de maaltijden gebruiken. Ook de gesprekken met de gastheer zijn dan een training."

Natraject

Negen referenten geven een score voor het natraject en zijn hier (zeer) tevreden over. De deelnemers sluiten het traject af met een certificaat, de opdrachtgever ontvangt een terugkoppeling of eindrapportage. Ook vindt er een eindgesprek plaats waarin uiteraard wordt besproken in hoeverre de leerdoelen zijn behaald. Vaak is er ook eerder sprake geweest van een tussentijdse terugkoppeling, bijvoorbeeld bij afmeldingen. De tevredenheid weerspiegelt zich in de volgende uitspraken: "De leerdoelen zijn voldoende bereikt", "Als het nodig is, krijg ik niet alleen aan het einde een terugkoppeling, maar ook tussentijds een evaluatieverslag. Dat geeft goed inzicht voor mij als opdrachtgever en voor de cursist", "Ik kreeg een eindrapportage. Ook de deelnemer heeft daarbij inbreng. Deze eindrapportage bespreek ik met de docent. Hiermee wordt een traject netjes afgesloten" en "Er is een terugkoppeling naar de opdrachtgever met een stukje nazorg in de vorm van een advies aan de deelnemer voor het vervolg."

Als het gaat om het behalen van de leerdoelen, zeggen enkele respondenten: "Ik kreeg een advies over wat er nog nodig is om de doelen te behalen", "LTC draagt zorg voor het halen van de doelen. Ze geven ook advies om wel of niet verder te gaan", "De leerdoelen zijn zeker behaald. Mijn medewerker kan nu meedoen met vergaderingen en dergelijke" en "Er is een mondeling examen geweest met een terugkoppeling van het resultaat aan HR. Dat is positief".

Organisatie en Administratie

De geïnterviewden zijn (zeer) te spreken over de organisatie en administratie. Er zijn complimenten voor de backoffice over de bereikbaarheid en de snelle reacties: "De organisatie is op orde. Ik ben tevreden", "Ik krijg altijd snel antwoord van LTC. Ze kunnen snel schakelen en ook snel iemand inzetten. De backoffice reageert vlot", "Ze zoeken naar oplossingen. Ze zijn coulant en meedenkend en er wordt telkens snel en duidelijk gereageerd", "Ik heb nooit problemen, ze zijn goed bereikbaar. Ze regelen zelfs een parkeerplaats voor me" en "Ik heb hele goede ervaringen. Ik krijg iedere keer dezelfde dag nog bericht."

Enkele kanttekeningen zijn: "Door werkdruk bij LTC duurde het toesturen van certificaten lang. Daar moest ik zelf achteraan", "Twee keer was het inplannen van een training lastig in verband met ziektes, Maar het contact is verder prima" en "Aanvankelijk ging het wat rommelig vooral ook vanuit onszelf, maar toen het eenmaal liep, ging het naar tevredenheid."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer leidt tot (grote) tevredenheid bij negen referenten. Zij ervaren een prettig contact met de contactpersoon, trainer en directeur. Enkele reacties: "Er is niet heel veel contact met LTC, wel met de trainer en dat is voor mij prima", "Het contact met LTC loopt soepel. Meestal heb ik contact met de eigenaar-directeur" en "Ik heb nooit problemen met de relatie met LTC. De contactpersoon is duidelijk." Een ander geeft wel als tip: "Ik heb niet zo heel veel contact. Misschien is het wel een idee om ieder jaar even te gaan zitten om door te spreken hoe het gaat."

Degene die hier een neutrale score geeft, onderbouwt dit met: "Het mag wat proactiever. Ik zet ook vertaalopdrachten uit, maar dat droogt nu wat op. Ik zou zeggen, kom eens per jaar een kop koffie drinken en investeer zo meer in de persoonlijke relatie met de klant."

Prijs-kwaliteitverhouding

De negen referenten die een score hebben gegeven voor de prijs-kwaliteitverhouding, zijn daarover (zeer) te spreken: "LTC is niet de goedkoopste en niet de duurste." De respondenten geven aan dat zij waar voor hun geld krijgen. Enkele citaten laten dit zien: "Ik ben tevreden. Het is de kwaliteit zeker waard; dat hoor ik ook van de cursisten", "De prijs-kwaliteitverhouding is goed omdat ik veel invloed heb op de inhoud", "Het is altijd te duur, maar in verhouding met anderen is het goed" en "Het is op zich een aardig bedrag, maar het is wel een goede investering." Tenslotte geeft een geïnterviewde aan: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima, maar als ik geen subsidie meer krijg, dan kan ik helaas niet meer bij LTC afnemen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien respondenten zijn (zeer) tevreden over het geheel. Zij waarderen de flexibiliteit, de snelheid en de zorgvuldigheid van LTC. Ook is training geven op de werkvloer een pre. De geïnterviewden bevelen LTC zeker aan en enkelen hebben dat ook gedaan. Ter illustratie van de tevredenheid: "Voor ons is LTC het beste instituut. Ook zien wij weinig verloop van trainers. Dat vind ik een goed teken", "Ik ben echt tevreden over de gang van zaken en over het niveau", "Dit was onze eerste ervaring met LTC en die was prima. We zullen LTC zeker aanbevelen" en "Ik heb ik geen tips. Ik hou van hun aanpak van dichtbij de klant. Daarnaast zijn zij eerlijk over het resultaat. Ook als het minder is dan bedoeld."

Verder geven referenten de volgende tips: 'Voeg aan de intake een rondleiding toe over de werkvloer: waar werkt deze persoon? Zo heb je nog meer context' en "De tussentijdse evaluatie had iets sneller gemogen."

De geïnterviewde met de neutrale score onderbouwt dit met: "We zijn een groot bedrijf met veel kansen. Zorg dat je meer bekendheid krijgt. LTC mag wel wat gehaaid en proactiever zijn om zichzelf op de kaart te zetten. Benut meer het contact met personal assistants en teammanagers. Organiseer een workshop of een webinar. Gezien de ontwikkeling van AI, moet LTC meer hun relevantie aantonen als het gaat om vertalingen. Hoe kunnen zij juist het gebruik van AI hun diensten blijven verlenen?"

We sluiten af met deze twee complimenten: "Ga zo door" en "Ik ben blij dat ze er zijn!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van Cedeo voerde met LTC Language Training Centre B.V. op 21-03-2024.

Algemeen

LTC is in 1990 in Nijmegen begonnen als een kleinschalig instituut dat voornamelijk trainingen NT2 verzorgde voor hoogopgeleide anderstaligen. Inmiddels biedt LTC naast NT2 ook een uitgebreid talenpakket aan voor met name het bedrijfsleven met de talen Engels, Frans, Duits, Spaans, Portugees, Italiaans, Russisch en Chinees. Daarnaast verricht LTC vertaalwerk voor haar klanten. LTC onderscheidt zich door het leveren van kwaliteit, maatwerk en service met een praktische en persoonlijke aanpak.

Kwaliteit

LTC geeft in al haar activiteiten de hoogste prioriteit aan kwaliteit en een optimale begeleiding. Een trainingsprogramma start met een persoonlijke intake of assessment dat bestaat uit een schriftelijk deel en een gesprek met een trainer. Op basis daarvan wordt een programma samengesteld en ontvangt de opdrachtgever een offerte. De trainingstrajecten bestaan uit modules van 30 uur waarna zorgvuldig wordt geëvalueerd wat nog nodig is om de persoonlijke leerdoelen te behalen. De cursisten vullen bovendien tussentijds een evaluatie in. Zo wordt gaandeweg het traject de kwaliteit van het traject geoptimaliseerd. De cursisten vullen na afloop van het traject een uitgebreid digitaal evaluatieformulier in met detailvragen over de trainer, lesmateriaal, voorbereiding enzovoorts. Dit is een scherpe graadmeter voor de kwaliteit. LTC is aangesloten bij het NRTO. Voor bepaalde bedrijfstakken maakt LTC lesmateriaal op maat, zoals diverse modules technisch Engels.

Bij het plannen en het uitvoeren van een opdracht wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de cursist(en)/opdrachtgever. Hierbij biedt LTC naar wens training online aan, op locatie of op de werkvloer bij de cursist en bij LTC zelf. Bovendien kan bij intensieve korte taaltrajecten de cursist verblijven in een appartement van LTC. Ook is er een gastadres, waar bijvoorbeeld in de avond deskundige taalbegeleiding wordt geboden.

LTC werkt al jaren met een stabiele pool van trainers en vertalers. Het trainersteam bestaat uit acht mensen met daaromheen een flexibele schil. LTC stimuleert haar trainers om opleidingen en nascholingsdagen te volgen en stelt daarvoor een opleidingsbudget beschikbaar. LTC zet in op regelmatige intervisie tussen de trainers onderling. Ook wordt gekeken naar uitwisseling met collega-instituten.

Continuïteit

LTC ziet in het afgelopen jaar een groei in trainingsvragen voor expats. LTC verwacht deze groei gestaag te kunnen voorzetten. Ook zijn de scholingsactiviteiten meer over het land verspreid. Sinds corona verzorgt LTC meer trainingsactiviteiten online. Ook maakt LTC gebruik van e-learnings die naadloos aansluiten bij de gebruikte taalprogramma's. LTC borgt dat er steeds 1-op-1 begeleiding is om de gestelde leerdoelen te behalen. De opkomst van AI heeft ook de aandacht van LTC. Door een aantal trainers wordt AI benut in de trajecten waar dat effectief is.

LTC verdiept zich in de kennis van de markt van de opdrachtgevers. Deze kennis en inlevingsvermogen worden door klanten hoog beoordeeld. Mede daardoor kan LTC bogen op een vaste en loyale klantenkring, waar bedrijven en organisaties uit de technische en medische sector een groot deel van uitmaken. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van LTC voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Opdrachtgevers weten LTC al vele jaren te waarderen, zo blijkt ook nu weer uit het uitgevoerde Cedeo-onderzoek. Er wordt goed geluisterd naar de wensen en de behoeften van de klant. Waar nodig ontwikkelt LTC maatwerkprogramma's. De klanten stellen het op prijs dat de trainers op de werkvloer komen trainen en zo optimaal aansluiten bij de werkpraktijk van de cursist. Daarnaast waarderen de cursisten de ambiance in het statige pand van LTC in Nijmegen. Bovendien worden de deskundigheid van de trainers, de klantgerichtheid van de backoffice, de laagdrempeligheid van de organisatie en de prettige samenwerking geroemd. Daarmee biedt LTC de opdrachtgevers een stabiele kwaliteit van dienstverlening.

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