

Klanttevredenheidsonderzoek

Wellness Academie B.V.

27-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Wellness Academie 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	30%	50%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			40%	10%	50%
Accommodatie		10%	20%	20%	50%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer②			10%	10%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	10%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van Wellness Academie B.V. (hierna te noemen Wellness Academie) hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen kent dit instituut via Google. Een referent zei: "Ik zocht destijds op internet naar een weekendcursus in de buurt van mijn woonplaats. De eerste cursus beviel zo goed dat ik mij voor een volgende cursus heb ingeschreven. De online inschrijving verliep heel snel." Een ander voegde toe: "Ik was op zoek naar een specifieke opleiding dicht bij huis. Deze opleiding paste goed bij mijn wensen en had goede recensies op de website. Ook kende ik een van de docenten. De inschrijving verliep eenvoudig; ik kon zien welke data en tijden beschikbaar waren, ook in het weekend."

Anderen bezochten de open dag. Een referent merkte op: "Ik had prettige gesprekken, kreeg veel informatie en persoonlijk advies, en kreeg een goed inzicht in de kwaliteit van de opleidingen. Wat mij opviel bij de inschrijving was dat het pas bij de betaling definitief was, wat bij mij enige druk gaf om het snel te doen voordat de groep vol was." Acht van de referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over hoe het voortraject is verlopen. Enkele respondenten benoemen wel verbeterpunten. Een van hen zei: "Vooraf was aangegeven dat ik eerst deze opleiding moest volgen voordat ik een andere kon doen. Later hoorde ik dat deze informatie niet juist was."

Een andere respondent had naar een specifieke kennis gezocht waarna deze opleiding bij de Wellness Academie naar voren kwam. Deze persoon verklaarde: "Uiteindelijk bleek dit onderdeel niet in de gevolgde training te zitten. Desondanks vond ik de training wel heel goed."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma dat door de Wellness Academie wordt verstrekt, wordt door de referenten zeer gewaardeerd. Een referent zei: "Het opleidingsprogramma qua inhoud kon je heel goed terugvinden op de website. Het komt ook overeen met hoe het gegeven wordt. Het was prettig om vooraf de online syllabus te ontvangen." Een andere referent benoemde dat de inhoud wat afweek van het programma, maar voegde toe dat hij dat juist prettig vond.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop de Wellness Academie de verschillende trainingen heeft uitgevoerd, waarbij tachtig procent de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden" geeft. De uitvoering voldeed aan de verwachtingen die van tevoren waren gewekt, zowel qua inhoud als wat betreft duidelijkheid, diepgang, en het theoretische en praktische gehalte van de opleidingen. De respondenten vertelden: "Het was super. Alles werd heel duidelijk uitgelegd en het was niet te langdradig. Vragen werden duidelijk beantwoord. Ik vond alleen wel dat twee dagen achter elkaar best veel was. Misschien is het een idee om het over twee weekenden te verdelen in plaats van twee dagen achter elkaar in één weekend." Een andere respondent merkte op: "Het was echt een mix van theorie en praktijk, met uitleg met behulp van een PowerPointpresentatie. Vervolgens gingen wij aan de slag bij de behandelafels." Een ander voegde toe: "De uitvoering was zelfs meer dan verwacht. Er was een korte introductie van de docent, die heel ervaren en bekwaam was. Ik kreeg heel veel informatie, wat ik heel interessant vond. Het motiveerde me om achteraf nog meer informatie erover te lezen en op te zoeken. Ik vond het een goede methode om te ontdekken wat het onderwerp allemaal te bieden had." Een andere referent merkte op: "In het begin waren er duidelijke instructies over wat wij konden verwachten en wij hebben veel kunnen oefenen. Er waren leuke opdrachten en interactie binnen de groep. Ook was er ruimte voor mijn individuele wensen. Ik kreeg leuke tips en goede uitleg." Over de groep waren de referenten ook heel positief: "De groep was heel divers en interessant, maar ook homogeen qua niveau," "De groep was klein, waardoor je veel aandacht kon krijgen," en "Het was een leuke groep."

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten zeer te spreken over de opleiders die door de Wellness Academie worden ingezet. Iedereen is tevreden en negentig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden." Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed laten zien: "Dit was echt een superman! Ik ben helemaal weg van hem. De docent legde veel uit en toonde ook aan dat het werkt, waardoor ik volledig overtuigd werd van de werkzaamheid van deze aanpak. Deze man moet echt behouden blijven voor Wellness Academie, zo goed is hij," en "De docent voelde heel goed aan wat nodig was en gaf duidelijke uitleg. Hij gaf veel tips en deed alles overzichtelijk voor. Hij gebruikte nog extra voorbeelden die niet beschreven stonden, wat erg nuttig was. Er werd ook regelmatig aan ons gevraagd hoe het ging." Een andere referent merkte op: "De docent was echt heel goed. Ik had al eerder een opleiding van haar gevolgd en zij is zo goed in haar werk. Dat realiseerde ik me pas toen ik bij andere opleidingen andere docenten kreeg. Ze heeft veel praktijkervaring en geeft goed antwoord op al je vragen." Vakbekwaamheid, duidelijke uitleg en antwoorden op vragen, en docenten die gewoon lekker zichzelf zijn, vormen een korte samenvatting van alle enthousiaste verhalen. Eén referent benoemde nog dat zij eerder een opleiding had gevolgd waarbij de docent niet goed was, en dat dit keurig werd opgelost met een gratis nieuwe training bij een andere docent voor de hele groep.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door de Wellness Academie wordt verschaft, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt gesproken over PowerPointpresentaties, leerboeken, (digitale) syllabi en links naar relevante websites. Tevreden deelnemers leggen uit: “Het is een digitale syllabus, waar ik nog steeds toegang tot heb en af en toe verschijnt er een nieuwe bijgewerkte versie. Verder kregen wij extra informatie via WhatsApp over een aantal documenten zoals een voorbeeld inschrijvingsformulier,” en “Alle informatie is ook nog online beschikbaar, plus video’s die heel prettig zijn om later nog eens terug te kijken als het wat is weggezakt.” Een andere referent gaf aan niet veel gebruik te hebben gemaakt van het trainingsmateriaal: “Eigenlijk had ik het niet nodig omdat de docent alles mondeling zo goed uitlegde. Ik hoefde het niet meer na te kijken omdat de docent veel voorbeelden gaf hoe je het goed kan onthouden.” Een aantal referenten waren noch tevreden noch ontevreden en gaven de volgende toelichting: “Het materiaal dat je tijdens de cursus kon gebruiken, werkte voor mij in de praktijk niet optimaal. Inmiddels gebruik ik ander materiaal waarbij ik betere resultaten heb bij mijn klanten,” en “Het trainingsmateriaal had wat uitgebreider mogen zijn en meer gericht op het onderwerp van de training. Ook vertelden twee referenten dat zij graag een startpakket hadden ontvangen, zodat zij thuis direct aan de slag konden gaan.”

Accommodatie

De accommodaties die door de Wellness Academie worden gebruikt, zijn naar wens bij zeven referenten. Positieve opmerkingen omvatten: “goed bereikbaar,” “koffie en thee was beschikbaar,” en “de leslokalen waren goed.” Toch werden er ook flink wat verbeterpunten genoemd. De hoge parkeergelden, onvoldoende parkeerplekken, vieze toiletten, koude ruimtes in het gebouw, en het ontbreken van lunchvoorzieningen werden als nadelen ervaren. Drie referenten zijn ontevreden of geven een neutrale score. Dit wordt duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “De accommodatie had mooie ruimtes met een scherm, beamer en stoelen. Wat ontbrak was de aanwezigheid van tissues en de mogelijkheid om handen te wassen. Ook het koffie en thee halen had wat gastvrijer gemogen,” en “De lokalen waren goed, maar er was een gevaarlijke tafel die kantelde bij gebruik, wat bijna fout ging. Het zou naar mijn mening handig zijn om de deelnemers vooraf duidelijk te informeren dat je niet recht voor de deur moet parkeren omdat het tarief daar heel duur is. Er is een parkeergarage vlakbij die goedkoper is.” Een andere referent voegde toe: “De accommodatie was goed bereikbaar, maar alleen betaald parkeren. Dit was niet duidelijk aangegeven, dus dat was een onaangename verrassing voor mij.”

Natraject

De geïnterviewden vinden dat de Wellness Academie op een goede manier vorm geeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Een referent vertelt hoe het traject werd afgesloten met een evaluatie en de uitreiking van een certificaat. “De leraar is nog bereikbaar en biedt nazorg,” vertelt hij. “Dankzij deze training heb ik veel goede resultaten geboekt in mijn praktijk en word ik nu zelfs af en toe een wonderdokter genoemd.” Een tweede referent waardeerde de persoonlijke aandacht tijdens de evaluatie en de zorgvuldigheid waarmee werd gekeken of iedereen alles correct uitvoerde. “Vragen konden later nog gesteld worden en er werden vervolgcursussen aangeboden,” vertelt ze. “Het heeft me veel kennis gebracht over het onderwerp. Ik ben gemotiveerd om aan de slag te gaan en heb nu alle benodigdheden in huis.” Voor sommigen leverde het natraject meer op dan alleen kennis. Een deelnemer vertelt hoe de extra informatie en het ontvangen certificaat haar hebben geholpen een eigen zaak te starten. “Ik heb meer omzet en kennis,” zegt ze. Een ander voegt toe: “Het heeft veel gebracht, mijn praktijk loopt nu goed.” Een andere referent waardeerde de nazorg enorm. Ze had na de cursus een vraag over de lesstof en kreeg binnen twee weken antwoord en alle informatie toegestuurd. In sommige gevallen werd er een groepsapp aangemaakt waarin vragen gesteld konden worden. De mogelijkheid om vervolgcursussen te volgen was voor een aantal referenten de reden om zich in te schrijven voor een volgende opleiding.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat de Wellness Academie de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze heeft geregeld. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. De meeste referenten vertellen dat er nauwelijks contact nodig was omdat alles soepel verliep. “Het was goed geregeld,” zegt een van hen. Als er toch punten waren, werden deze op een klantvriendelijke manier opgelost.

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop de Wellness Academie het relatiebeheer onderhoudt. Dit wordt gedaan via incidentele mailingen, persoonlijke e-mails op je verjaardag, app-groepen en Instagram. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. "Ik waardeer de persoonlijke e-mails op mijn verjaardag en de updates via de app-groep," zegt een van hen. Anderen hebben bewust aangegeven hier geen behoefte aan te hebben, maar vinden het fijn dat hun voorkeuren gerespecteerd worden. Een referent is noch tevreden noch ontevreden, omdat hij naast de app-groep en het volgen van de docent op LinkedIn verder geen activiteiten ziet op het gebied van relatiebeheer. "Er zou wat meer interactie mogen zijn buiten de app-groep en LinkedIn," merkt hij op. Twee referenten hebben geen waardering gegeven omdat zij geen contact meer hebben gehad na de opleiding.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen van de tien respondenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden dat de Wellness Academie een prima prijs-kwaliteitverhouding biedt. "De training was elke cent waard," zegt een tevreden deelnemer. Twee referenten gaven echter een neutrale score. "Voor de prijs had ik eigenlijk wel een lunch en misschien een samengesteld pakketje verwacht. Ik vond het nu wel te duur," legt een van hen uit. De andere referent benoemde eveneens dat zij het wel veel geld vond voor wat er werd geboden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn heel positief voor de open trainingen van de Wellness Academie. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken. Een referent vertelt hoe de docent echt eruit sprong en dat hij het programma al aan velen heeft aanbevolen. Een ander benadrukt hoe fijn ze de uitleg vond, zowel in de praktijk als bij het doen van de opdrachten, en zou het traject zeker aanbevelen aan anderen. De lesinhoud wordt door een andere referent als zeer waardevol ervaren, ondanks dat het veel informatie was. Ze waardeerde ook de mogelijkheid om digitaal terug te kijken en vond het prettig dat alles regelmatig werd bijgewerkt met updates. Een referent is tevreden, maar vond dat de opleiding niet helemaal voldeed aan de verwachtingen zoals die op de website stonden vermeld. Desondanks zou ze de opleiding nog steeds aanbevelen. Er werden ook enkele verbeterpunten genoemd. Een referent stelde voor om de aankomst soepeler te laten verlopen. "Het is lastig te bepalen waar je moet zijn bij binnenkomst. Misschien kan een bord hierbij helpen," suggereerde ze. "Als je te laat bent, is de voordeur gesloten en moet je de docent bellen en die komt dan opendoen. Dit kan beter geregeld worden." Over het algemeen zijn de referenten zeer tevreden met de opleidingen van de Wellness Academie en velen hebben het programma al aan anderen aanbevolen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Wellness Academie B.V. op 27-06-2024.

Algemeen

Wellness Academie is een toonaangevende opleidingsinstelling die al meer dan vijftien jaar actief is in zowel Nederland als België. De academie heeft een reputatie opgebouwd als een gerenommeerd opleidingscentrum voor diverse cursussen en opleidingen op het gebied van massage, schoonheidszorg, haartooi, visagie en kunstnagels. Met tien vestigingen verspreid over beide landen biedt de academie haar studenten gemakkelijk toegang tot hoogstaande opleidingen. De cursussen en opleidingen bij Wellness Academie zijn voornamelijk kort maar intensief en sterk praktijkgericht. Dit betekent dat de theorie direct wordt geïntegreerd in praktijkopdrachten, wat ervoor zorgt dat de lessen nuttig en toepasbaar zijn voor de deelnemers. Vooral bij de opleidingen tot schoonheidsspecialist wordt veel (zelf)studie verwacht vanwege de uitgebreide en diepgaande kennis die vereist is. Wellness Academie waarborgt de kwaliteit van haar programma's door aansluiting bij de belangrijkste beroepsverenigingen in zowel België als Nederland. Hierdoor kunnen deelnemers erop vertrouwen dat ze onderwijs van hoge kwaliteit ontvangen, gegeven door deskundige en ervaren docenten.

Kwaliteit

Wellness Academie is sterk toegewijd aan het leveren van hoogwaardige opleidingen, wat mede wordt gegarandeerd door haar aansluiting bij de belangrijkste beroepsverenigingen in zowel Nederland als België. Dit partnerschap verzekert de kwaliteit van het opleidingsaanbod en zorgt ervoor dat de diploma's erkend worden binnen de professionele sectoren. De docenten bij Wellness Academie spelen een cruciale rol in het waarborgen van deze kwaliteit. Het team bestaat uitsluitend uit professionele instructeurs met uitgebreide praktijkervaring. Deze docenten brengen hun vakkennis en praktijkervaring in de lessen, waardoor studenten een realistisch en praktisch beeld krijgen van hun toekomstige beroep. Bovendien blijven de docenten op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied en passen ze de lesstof aan wanneer er belangrijke veranderingen zijn. Wellness Academie voert regelmatig evaluaties uit van het opleidingsprogramma om te zorgen dat het aanbod aansluit bij de huidige marktbehoeften. Dit betekent dat als een bepaalde cursus minder populair wordt, er wordt gekeken naar nieuwe, gevraagde cursussen. De expertise van de trainers wordt hierbij ingezet om nieuwe en relevante opleidingen te ontwikkelen. Dit dynamische aanpassingsvermogen zorgt ervoor dat de aangeboden opleidingen altijd up-to-date en relevant blijven, wat essentieel is in de snel evoluerende wellness- en schoonheidsbranche. Naast de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen, biedt Wellness Academie ook moderne faciliteiten die bijdragen aan een optimale leeromgeving. De academie beschikt over goed uitgeruste leslokalen die toegankelijk zijn voor alle studenten, inclusief die met mobiliteitsbeperkingen. De vestigingen zijn strategisch gelegen en gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer, wat het voor studenten eenvoudig maakt om deel te nemen aan de cursussen.

Continuïteit

Wellness Academie voert regelmatig marktonderzoeken uit om de behoeften van de markt te identificeren en hierop in te spelen. Dit proactieve benadering zorgt ervoor dat het programma-aanbod steeds relevant en up-to-date blijft. Het resultaat van deze onderzoeken, in combinatie met de gerichte zorg voor kwaliteit en de positieve uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken, ondersteunen de verwachting dat de continuïteit van Wellness Academie voor de komende periode voldoende is geborgd. De academie hecht veel waarde aan klanttevredenheid en streeft ernaar om voortdurend te verbeteren op basis van feedback van deelnemers en ontwikkelingen in de sector. Door deze klantgerichte aanpak en het vermogen om snel aan te passen aan veranderende omstandigheden, blijft Wellness Academie een betrouwbare en veerkrachtige opleidingspartner in de wellness- en beautyindustrie. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Wellness Academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Referenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek prijzen de deskundigheid en didactische kwaliteiten van de experts van Wellness Academie, evenals de organisatie als geheel. Wellness Academie wordt door velen gezien als een klantvriendelijke en professionele instelling. Dit blijkt onder meer uit de positieve evaluaties die deelnemers na afloop van een traject geven. Veel deelnemers kiezen ervoor om na afronding van een cursus terug te keren voor vervoltrainingen of opleidingen in andere deelgebieden. De academie zorgt ervoor dat zij voortdurend aansluiting houdt met de doelgroep door evaluaties serieus te nemen en veranderingen in de markt tijdig te signaleren en hierop te anticiperen. Dit klantgerichte beleid draagt bij aan de reputatie van Wellness Academie als een betrouwbare en flexibele opleidingspartner. De organisatie is niet alleen in staat om kwalitatief hoogwaardig onderwijs te bieden, maar doet dit ook op een manier die aansluit bij de behoeften en verwachtingen van haar deelnemers.

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