

Klanttevredenheidsonderzoek

Sales Improvement Group B.V.

13-12-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Sales Improvement Group 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 BEDRIJFSADVIES.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 Bedrijfsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Plan van aanpak / offerte				56%	44%
Uitvoering				44%	56%
Adviseur(s)/consulente(s)				44%	56%
Afronding②			11%	56%	22%
Organisatie en Administratie				56%	44%
Relatiebeheer③				33%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding				89%	11%
Globaal: project / samenwerking				44%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de afronding.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste referenten is Sales Improvement Group B.V. al langer bekend binnen de organisatie. Sommigen zijn via acquisitie bij het instituut terecht gekomen en anderen hebben zelf op het internet gezocht. "Enkele jaren geleden zijn we een paar keer door hen benaderd en hebben we een gesprek gehad", geeft één van hen aan. In de interviews worden verschillende redenen genoemd om voor dit instituut te kiezen, hetgeen naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ze leveren maatwerk en zijn bekend in het werkveld", "We kiezen voor hun maatwerk. Ze brengen heel goed de klant met zijn bedrijf in kaart", "Het is een professioneel bedrijf met een heel persoonlijke aanpak. Verder vind ik het een pré, dat hun trainers en adviseurs uit de praktijk komen", "Ze hebben eerst een training voor ons verzorgd en daar waren we zo enthousiast over, dat we verder wilden met hen", "Ze hebben kennis van de landbouwsector en leveren goede kwaliteit" en "Hun verhaal en methodiek sloot goed aan bij onze wensen." In het voortraject wordt uitgebreid overleg gevoerd met de opdrachtgever om op die manier met een passend voorstel te kunnen komen. In dit kader vertellen de respondenten, dat Sales Improvement Group de tijd neemt om zich in de klant te verdiepen en een traject aan te bieden, dat daarbij past. Allen zijn dan ook tevreden of zeer tevreden op dit onderdeel.

Plan van aanpak / offerte

Men is goed te spreken over het plan van aanpak, dat in overleg met de klant wordt vastgesteld. Er is volgens de referenten echt sprake van een samenwerking en de wensen en behoefte van de klant zijn daarbij leidend. Ter illustratie: "We stemmen het heel goed af. Ze kijken naar de behoefte en waar onze mensen staan", "Het is een gezamenlijk project. Daarbij zijn heel goed de verwachtingen uitgesproken en is gekeken naar wat zij kunnen en wat niet" en "Aan de hand van de intake met ons en ook met de deelnemers hebben ze maatwerk geleverd, dat voldoet aan de behoefte van zowel het bedrijf als de individuele deelnemer." De prijs van het traject is van te voren bekend en wordt duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

Positieve tot zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de uitvoering van de trajecten. Dit heeft onder andere te maken met de flexibiliteit in het traject, het voldoen aan de verwachtingen, het nakomen van de afspraken en het leveren van maatwerk. Enkele uitspraken over dit onderdeel: "Ze hebben bruikbare tips gegeven en nuttige trainingen verzorgd. Nu zijn we aan het kijken naar een vervolgtraject", "We hebben heel veel kunnen verbeteren op het gebied van communicatie door middel van aangereikte handvaten en tips. Iedereen heeft een persoonlijk handboek gekregen met adviezen over valkuilen en sterke punten", "We hebben veel geleerd en stappen gemaakt, gericht op het programma van ontwikkeling", "Ze stellen dingen aan de orde en drukken je met de neus op de feiten. Het is soms confronterend maar altijd leerzaam", "Ze hebben ons bij de hand genomen vanuit commercieel perspectief. Wij zijn een technisch bedrijf en zij vervullen een rol daarin door een stuk ondersteuning", "Ze hebben onze talenten getraind en komen met praktische handvaten, die leiderschap en sales gerelateerd zijn" en "We zijn al enkele jaren bezig en hebben mede door hen succes geboekt. Daardoor zijn we meer gegroeid dan de concurrentie."

Adviseur(s)/consulente(s)

Enthousiasme spreekt uit de interviews, als men het heeft over de adviseurs van het instituut. Dit positieve oordeel wordt mede ingegeven door de volgende eigenschappen van de adviseurs: professionaliteit, grote deskundigheid, betrokkenheid, flexibiliteit, klantgerichtheid en de relevante praktijkervaring. Ter illustratie enkele citaten op dit gebied: "Het zijn mensen uit de praktijk met heel veel ervaring en daarnaast zijn het goede adviseurs", "Ze zijn heel kundig. Ze begrijpen de business en zijn bekend met ons jargon", "De kwaliteit is goed. Op basis van de invulling van het traject en de behoefte kan ik kiezen voor een bepaalde persoon" en "Ik ben naar hen toe gegaan en heb intakegesprekken gevoerd. Op grond daarvan heb ik gekozen voor drie medewerkers en dat bevalt prima."

Afronding

Eén van de referenten geeft geen oordeel op dit onderdeel, omdat het traject nog niet is afgesloten. Van de rest laat de meerderheid zich positief tot zeer positief uit over de afronding. Zij spreken over regelmatige evaluaties tijdens het traject en een eindevaluatie met de deelnemers. Ook met de opdrachtgever worden de trajecten doorgenomen en daarbij komen ook de evaluaties door de medewerkers aan bod. Eén van de geïnterviewden merkt hierbij op, dat er veel wordt besproken tijdens deze evaluaties maar dat hij daarvan weinig op papier terug vindt. Hij geeft om die reden een score drie. Het gedeelte nazorg in een traject wordt volgens de respondenten voldoende gewaarborgd. Sales Improvement Group zoekt na afloop nog regelmatig contact met de klant en biedt ondersteuning als dat nodig is. Allen zijn goed te spreken over de behaalde resultaten in de trajecten.

Organisatie en Administratie

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de organisatie en administratie. Er is voldoende flexibiliteit als het gaat om het verschuiven van data en het inspelen op de wensen van de klant. "We hebben regelmatig moeten verzetten en dat was geen probleem" en "Je moet wel op tijd zijn, want ze zijn populair, maar het geeft verder geen problemen." Eén van de respondenten merkt op dat het soms lastig te plannen is van beide kanten en dat er dan een compromis gesloten wordt. Op het gebied van de bereikbaarheid spreekt men over vaste contactpersonen, waarmee het contact zonder problemen verloopt. Informatie wordt op tijd verstuurd en het nakomen van de afspraken is één van de redenen om voor dit instituut te kiezen. Verder kloppen de rekeningen met de uitgebrachte offerte. Eén van hen heeft in het verleden een klacht ingediend en hij noemt de reactie van Sales Improvement Group "oprecht" en "constructief".

Relatiebeheer

Eén van de respondenten geeft geen score, omdat het traject nog maar kort geleden is afgerond. Volgens de anderen is het relatiebeheer bij Sales Improvement Group in goede handen. Er wordt op regelmatige basis contact gezocht met de klant en de geïnterviewden spreken over korte lijnen. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Ze plegen regelmatig een belletje over hoe het met ons gaat en of er nog mogelijkheden zijn voor hen”, “Ze onderhouden de relatie op een goede manier door regelmatige evaluaties en het kijken naar waar we staan. Dit speelt tot op het niveau van de directie” en “Van hun kant wordt de relatie actief onderhouden. Ze bellen regelmatig om te vragen naar hoe het gaat en wat de stand van zaken is.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Bij allen heerst tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding van de trajecten, wat naar voren komt in de volgende citaten: “Dit soort trajecten is altijd duur, maar zij zijn wel marktconform en het is het wel waard”, “Het mag altijd goedkoper, maar we zijn er samen goed uitgekomen”, “Ik vind het prima door de resultaten, die zijn behaald. Ze zitten wel aan de bovenkant met zowel de prijs als de kwaliteit” en “Ik vind het moeilijk om het te beoordelen, maar gevoelsmatig zeg ik dat het goed zit.”

Globaal: project / samenwerking

Men geeft een positieve tot zeer positieve beoordeling voor de uitvoering van de projecten en de samenwerking met het instituut. Dit heeft onder andere te maken met: de persoonlijke benadering, de verdieping in de klant, de stiptheid, de deskundigheid van de medewerkers en de transparantie naar de klant toe. Enkele citaten, die deze positieve beoordeling illustreren: “Het is de directe benadering, de open communicatie en het inleven in wat wij als directie willen met het bedrijf en dat ook als punt aan de horizon houden”, “Ze trainen in hele kleine groepen en doen dat op een hele praktische manier met bijvoorbeeld het gebruiken van camerabeelden”, “Ze leven zich heel goed in in onze wensen en ons klantenbestand en artikelbestand. Het is een goede mix, waar we wat mee kunnen”, “Ze maken je bewust van hoe je werkt en hoe je zou kunnen werken”, “Ze werken met relevante voorbeelden en casuïstiek” en “Sterk vind ik de kwaliteit van de mensen. Het is echt een team, ondanks dat ze vaak in franchise werkzaam zijn. Ze nemen dingen van elkaar over en ontwikkelen tools daarvoor.” Eén van hen heeft nog wel de volgende tip voor het instituut: “Ze zouden misschien nog meer kunnen inspelen op de persoonlijke situatie van de deelnemers en de behoefte.” Allen zijn bereid om Sales Improvement Group aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Sales Improvement Group B.V. op 13-12-2016.

Algemeen

Sales Improvement Group B.V. is gespecialiseerd in het verbeteren van verkoopresultaten bij bedrijven en organisaties. Men biedt ondersteuning bij het verbeteren van de salesorganisatie en het verhogen van het acquisitie- en verkoopresultaat. De Sales Improvers en Sales Trainers van het bureau zijn allen specialisten in het verhogen van verkoopresultaten. Om hogere verkoopresultaten te kunnen realiseren moet er in de visie van het bureau naast een analyse van de sales strategie, gekeken worden naar processen, mensen en middelen. Daarnaast zijn verkoopmethoden en een uitgekende verkoopstrategie volgens Sales Improvement noodzakelijk om de gewenste resultaten te bereiken en vast te houden. Het bureau biedt daarom een integrale dienstverlening met een combinatie van improvement, gericht op het verbeteren en borgen van het gehele verkoopproces met daarnaast training van de daarvoor benodigde verkoopvaardigheden.

Kwaliteit

De diensten van het bureau omvatten onder meer Sales strategie ontwikkeling, Sales proces optimalisatie en ontwikkeling van Accountmanagement. Bij Sales Trainingen gaat het om Salesmanagement, Directie-, Accountmanagement- en Verkooptrainingen. Het bureau onderscheidt zich met een uitvoerige analyse in het voortraject en een zorgvuldige evaluatie na afloop van de trajecten. Sales Improvement Group B.V. is een franchiseorganisatie. De totale groep bestaat uit een 40-tal franchisenemers, verdeeld over Sales Improvers en Sales Trainers. Eén van de criteria waaraan de Sales Improvers en Sales Trainers aan moeten voldoen, is ruime managementervaring in sales. Voor de Sales Trainers geldt daarnaast dat men ruime tijd actief moet zijn geweest in een verkoopfunctie om vanuit eigen ervaring commerciële en communicatieve vaardigheden te kunnen overbrengen. In het kader van de professionalisering worden interne trainingen verzorgd, onder meer gericht op de uitvoering van de programma's. Gezamenlijke bijeenkomsten voor improvers en trainers, over vakinhoudelijke thema's en nieuwe diensten bieden tevens de gelegenheid ervaringen uit te wisselen en te 'brainstormen'.

Continuïteit

Sales Improvement Group B.V. is breed actief in de markt. Dankzij een groot netwerk, mond-tot-mondreclame en een actieve benadering van de markt heeft het bureau nauwelijks hinder van de mindere economische situatie ondervonden. De bereikte resultaten en inspanningen van Sales Improvement Training B.V. zijn niet onopgemerkt gebleven bij de opdrachtgevers, zoals blijkt uit de uitspraken in het klanttevredenheidsonderzoek. Op basis van de resultaten van het Cedeo-onderzoek, de uitgesproken ambities, het kwaliteitsbesef en de overige informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Sales Improvement Group B.V. voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De grondige analyse voorafgaand aan de trajecten stelt Sales Improvement Group B.V. in staat de beoogde doelstellingen te realiseren. De combinatie van een zorgvuldig plan van aanpak en acties als training, coaching en de evaluaties tijdens en na het traject, zorgen voor een goede implementatie en borging in de praktijk. Gedurende het traject kan deze op basis van de opgedane ervaringen bijgesteld worden. Managers zijn direct betrokken bij de trajecten van hun medewerkers als fieldcoach, waardoor de borging in de praktijk verzekerd is. In de trajecten is er aansluiting op de verschillende niveaus binnen de organisatie. Zo kunnen trainingstrajecten gericht worden op de verkoper, accountmanager, key accountmanager en de strategisch accountmanager. Zowel voor de inrichting van de salesorganisatie, als de invulling van de trainingen is Sales Improvement Group B.V. uit Veenendaal in staat maatwerkinvulling op de programma's te garanderen. Vermeldenswaard is het commitment dat door het bureau wordt aangegaan, dat de in te zetten en afgesproken processen op basis van het plan van aanpak daadwerkelijk zullen leiden tot verbetering.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu