

Klanttevredenheidsonderzoek

Sales Improvement Training B.V.

13-12-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Sales Improvement Training 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Opleidingsprogramma				56%	44%
Uitvoering				44%	56%
Opleiders				11%	89%
Trainingsmateriaal②			11%	33%	44%
Accommodatie③					
Natraject④			11%	44%	22%
Organisatie en Administratie				44%	56%
Relatiebeheer⑤				33%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			11%	78%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				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 het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑥ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere respondenten geven aan dat zij in eerste instantie actief zijn benaderd door Sales Improvement Training B.V. (hierna te noemen Sales Improvement Group). Anderen hebben op het internet gezocht of zijn door een relatie op het instituut gewezen. Verschillende argumenten hebben geleid tot de keuze voor Sales Improvement Group, zoals de positieve ervaringen in het verleden, het prettige kennismakingsgesprek en de kwaliteiten van de gesprekspartner in het voortraject. Enkele uitspraken: "Ik heb in eerste instantie enkele bedrijven benaderd, die via hun website een positieve recensie over Sales Improvement Group hebben gegeven", "Ik heb gekozen op grond van de persoon en zijn kwaliteiten. Het niveau is hoog en de Sales wordt daadwerkelijk beter door hen", "De trainer kwam heel erg over als iemand, die 'met de voeten in de klei' staat, en die niet uit een boekje werkt. Dat paste bij ons", "We hadden doelstellingen geformuleerd voor de buitendienst met een traject voor het ontwikkelen van de competenties.

Vervolgens hebben we meerdere partijen uitgenodigd en hun gesprekspartner was deskundig en invoelend en kwam uit onze branche”, “Wij hebben gekozen op grond van de persoon, die vanuit zijn eigen ervaring sprak. Ook was de transparantie in het traject een pluspunt” en “Na de kennismaking hebben ze een presentatie gehouden voor het management en hun verhaal sloot het beste aan bij onze wensen in vergelijking met andere instituten.” Men roemt de zorgvuldigheid en het uitgebreide overleg voor aanvang van het traject. De wijze waarop vorm wordt gegeven aan het voortraject stemt de respondenten dan ook tot tevredenheid.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door allen positief tot zeer positief gewaardeerd. Men spreekt over een prima samenwerking bij het bepalen van het programma, waarbij op een goede manier gebruik wordt gemaakt van de expertise en ervaring van het instituut. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ze hebben onze opleidingsvraag heel goed uitgediept door bijvoorbeeld naar onze offertes te kijken. Bij het bepalen van het programma hebben ze de doelstellingen steeds voor ogen gehouden”, “Samen hebben we een plan uitgestippeld” en “Door hun professionele inbreng en tips hebben we een prima opleidingsprogramma gekregen.” De kosten zijn vooraf duidelijk en de werkzaamheden worden verduidelijkt in een heldere offerte.

Uitvoering

Met enthousiasme wordt verteld over de uitvoering van de trainingen. Pragmatisch, praktisch en interactief zijn enkele kwaliteiten, die in de interviews worden genoemd. Allen zien de meerwaarde van de trajecten en geven aan, dat zeker aan de verwachtingen is voldaan. Enkele uitspraken op dit gebied: “In het begin was het vooral gesprekstechnieken en het was heel erg afgestemd op ons bedrijf, echt maatwerk. Ze zijn in staat om in vrij korte tijd in te schatten met wat voor deelnemers ze te maken hebben en hun oefeningen daarop af te stemmen. Ze werken toe naar een ontwikkelpunt van een persoon en zorgen ervoor dat hij positief uit de training vertrekt”, “Er is veel persoonlijke aandacht. Ze hebben zich echt ingeleefd in ons bedrijf en dat zie je terug in de training”, “Onze mensen moesten getraind worden voor de nieuwe situatie en de nieuwe werkzaamheden. Ze hebben de knelpunten geïnventariseerd en kwamen met tips” en “Ze zorgen voor verdieping in de materie en ze kunnen spreken uit eigen ervaring.”

Opleiders

Uit de beoordelingen spreekt grote waardering voor de kwaliteit van de opleiders van het instituut. Het zijn vaak mensen uit de branche van de klant met veel kennis en ervaring. Daarnaast zijn het goede trainers, die heel flexibel kunnen inspelen op de wensen en signalen van de deelnemers zonder de doelstellingen uit het oog te verliezen. Eén en ander komt naar voren uit de volgende citaten: “Ik vond hem zeer deskundig en professioneel”, “Onze trainer doet het heel goed. Hij is heel erg gericht op resultaten en gaat zonder omwegen op het doel af”, “Het zijn mensen uit de praktijk, die ook didactisch goed onderlegd zijn”, “Zowel de trainers als de bedrijfsadviseurs zijn van een goed niveau en dat zorgt voor een prima traject” en “Ze hebben een goed inlevingsvermogen in ons bedrijf en onze branche en weten de training op een praktische en uitdagende manier te geven.”

Trainingsmateriaal

Eén van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op het lesmateriaal om een oordeel te geven. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men heeft het in de interviews onder andere over cursusmappen en kaartjes voor op het bureau. Ter illustratie: “Ze verzorgen een cursusmap en die is van goede kwaliteit”, “De map is goed te gebruiken als naslagwerk en verder sturen ze nog extra verdiepingsstof op”, “We kregen onder andere een handige waaier, maar die mag van mij wel wat ludieker en pakkender” en “De lesstof is modulair opgebouwd en wordt iedere keer aangevuld met een volgend onderdeel.” Eén van hen is wel tevreden over de kwaliteit van het materiaal, maar hij meent dat het wel iets uitgebreider mag zijn. Hij geeft om die reden een score drie.

Accommodatie

De referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut.

Natraject

Bij twee van de respondenten is het trainingstraject nog niet afgerond en zij vinden het dan ook te vroeg om een score te geven. De rest is in meerderheid positief tot zeer positief over de afronding. In sommige gevallen en afhankelijk van de gemaakte afspraken worden de trainingen afgerond met een certificaat of bewijs van deelname. Na afloop is er voor de deelnemers een evaluatieformulier om in te vullen. Ook worden met de opdrachtgever het verloop van de training en het behalen van de gestelde doelen besproken. In dit gesprek worden ook de evaluaties van de deelnemers meegenomen. “Na de training en ook wel eens tussendoor wordt met mij geëvalueerd. Daarnaast hebben we soms gewoon even overleg en sparren we even met elkaar”, vertelt één van hen. Een ander meent dat de evaluatie met hem wat uitgebreider mag zijn en geeft een neutrale score. Allen zijn goed te spreken over het behalen van de doelstellingen in de trajecten.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie zijn volgens de respondenten bij Sales Improvement Group in goede handen. De afspraken worden correct nagekomen en gevraagde informatie wordt op tijd verstrekt. De bereikbaarheid van het instituut en de individuele medewerkers is goed, zowel via de telefoon als per e-mail. Er wordt over het algemeen gewerkt met vaste aanspreekpunten, waarvan de mobiele nummers bekend zijn en waarmee men snel kan schakelen. Volgens één van de geïnterviewden klopt de factuur soms niet helemaal, maar wordt dit vervolgens na de signalering snel gecorrigeerd. Hij geeft dit wel als aandachtspunt mee aan het instituut. De anderen ondervinden geen problemen met de facturatie. De referenten spreken over grote flexibiliteit bij het verzetten van cursusdata op indicatie van de klant. Ter illustratie: “Ze doen nooit moeilijk als we trainingsdagen willen aanpassen” en “We hebben een keer een training moeten verplaatsen en dat hebben ze zonder meerkosten geregeld.”

Relatiebeheer

Bij één van de referenten is de training sinds kort afgerond en hij vindt het te vroeg om een oordeel te geven over het relatiebeheer. Over de contacten tijdens het traject is hij goed te spreken. Bij de anderen heerst tevredenheid over de wijze waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt, ook buiten de trajecten om. Enkele uitspraken, die dit illustreren: “We hebben regelmatig contact, maar ze bellen je gelukkig niet suf”, “Af en toe nemen ze contact op en drinken we samen een kopje koffie. Dat vind ik een prima manier”, “We spreken elkaar regelmatig voor en na de training en ook tussentijds. De relatie is goed” en “Ik heb een vaste contactpersoon en dat loopt prima.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Omdat hij geen vergelijking heeft gemaakt met andere aanbieders van soortgelijke trainingen, geeft één respondent geen oordeel op dit onderdeel. De meeste andere geïnterviewden zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt uit de citaten: “Als je kijkt naar de kosten van een dagdeel voor acht personen, vind ik het niet duur”, “In het begin schrokken we van de prijs per dag, maar gedeeld door het aantal deelnemers is het wel marktconform en het is zeker de moeite waard”, “Ik vind het altijd wel een pittig prijskaartje, maar de kwaliteit is goed en we hebben daardoor zeker resultaten geboekt” en “Het is best een bedrag per dag, maar ze zijn niet duurder dan anderen.” Eén van hen geeft een neutrale score en beargumenteert dit als volgt: “Ik vind de prijs erg hoog en daarom hebben we een jaar geen trainingen afgenomen. Ze zijn ons wel iets tegemoet gekomen, maar kunnen niet helemaal onderbouwen, waarom de trainingen zo duur moeten zijn.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Allen zijn tevreden of zeer tevreden over de verzorgde trainingen en de samenwerking met het instituut. Sterk vindt men onder andere: de praktijkgerichtheid op alle gebieden, het inlevingsvermogen, de expertise, de kwaliteit van de trainers en de prettige samenwerking. Enkele uitspraken ter illustratie: “Sterk is het maatwerk, het inleven in de klant en het gericht zijn op de klant. Ze kunnen ook goed inschatten in welke fase de klant zich bevindt”, “Het is met name de persoonlijke aandacht. We maken gebruik van dezelfde trainer en die leeft zich heel goed in. Dat loopt gewoon heel goed”, “Positief is de korte afstand tot de deelnemers, doordat de trainers dezelfde taal spreken. Ook kunnen ze snel schakelen tussen de verschillende onderwerpen”, “De trainer heeft zelf ook een bedrijf gehad en hij weet waar je als ondernemer mee te maken hebt” en “We kiezen voor hen door de kwaliteit van de trainingen.” Men is zeker bereid om Sales Improvement Group aan te bevelen aan anderen en dat is bij sommigen ook al gebeurd. “Ik zou ze echt aanbevelen aan anderen. Ze moeten gewoon zo doorgaan”, is een duidelijke uitspraak van één van hen.

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 Training B.V. op 13-12-2016.

Algemeen

Sales Improvement Training B.V. is onderdeel van Sales Improvement Group B.V. en 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. Naar de mening van het bureau zijn alleen trainingen ter verbetering van de verkoopvaardigheden niet voldoende om hogere verkoopresultaten te kunnen realiseren. Er moet naast een analyse van de sales strategie, gekeken worden naar processen, mensen en middelen. Vervolgens is het mogelijk om een plan te maken om tot verbetering te komen waarbij trainingen een onderdeel zijn van het hele proces. 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 Sales Improvement 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 Training 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 Training 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. Voor de trainingen stellen deelnemers een persoonlijk leerplan op met actiepunten. 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. Trajecten kunnen 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 Training 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