

Klanttevredenheidsonderzoek

DOOR Training & Coaching

28-08-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DOOR Training & Coaching 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	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, 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 het haar 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 haar 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.
- 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			20%	20%	50%
Accommodatie					
Natraject③		10%		20%	60%
Organisatie en Administratie④		10%	10%	10%	50%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent geeft geen score op dit onderdeel
- ③ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ④ Twee referenten geven geen score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten werkten mee in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen die door DOOR Training & Coaching (hierna: DOOR) zijn verzorgd. De meeste referenten vertellen al langer met DOOR samen te werken. Voor enkelen was de samenwerking van recenter datum. Alle referenten zijn "tevreden" tot "zeer tevreden" over de wijze waarop DOOR in het voortraject heeft gehandeld. Zij vertellen allen dat er een goed voorgesprek heeft plaatsgevonden waarin de wensen en behoeften zijn geïnventariseerd. Referenten vinden dat DOOR goed heeft meegedacht en voorstellen heeft gedaan over wat er nodig zou kunnen zijn om veranderingen te bewerkstelligen en/of opleidingsdoelstellingen te behalen. Ter toelichting enkele uitspraken van referenten: "Wij kennen DOOR al heel lang. Zij verrichten altijd goed werk voor ons. Zij maken echt maatwerk en vragen goed uit. Een groot pluspunt is dat zij onze organisatie goed kennen. Daar doen zij moeite voor" en "DOOR heeft ook een intake met de doelgroep gedaan. Er lagen specifieke vragen. Die heeft DOOR zich eigen gemaakt."

Enkele referenten vertellen DOOR in het voortraject ook met andere partijen te hebben vergeleken. Zij kozen voor DOOR omdat het bij hen mogelijk is om individuele trajecten te doen. Nog enkele uitspraken: “Wij hebben eerst een pilot gedaan met DOOR. De deelnemers waren daar zeer tevreden over. Zowel over de lessen als over het materiaal. De trainingen van DOOR behoren nu tot ons vaste aanbod voor onze medewerkers” en “Wij hebben onze aanvraag via de website gedaan. We kregen een snelle reactie van hen. In een verkennend gesprek hebben wij uitgelegd waar we tegenaan liepen. Er was direct een match.” Eén referent vertelt via LinkedIn met DOOR in contact te zijn gekomen, waarna een gesprek heeft plaatsgevonden: “DOOR gaf een goede presentatie en maakte een goede indruk. We hoorden een enthousiast verhaal van een enthousiaste trainer. We hebben wat referenties nagetrokken en besloten met hen in zee te gaan. Dat is positief verlopen.”

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke offertes waarin de op maat gemaakte opleidingsprogramma's zijn opgenomen. Referenten vertellen: “DOOR heeft een keurige offerte geleverd; heel precies en gedetailleerd” en “De offerte was goed en uitgebreid. Het trainingsdoel was daarin opgenomen. De doorlooptijd was in orde.” De referenten zijn vooral (zeer) tevreden over het tot stand gekomen maatwerk in het opleidingsprogramma. Zo vertelt een referent: “Het programma is geheel op maat gemaakt en naar onze eigen wensen ingericht. DOOR heeft zich ten tijde van de corona-crisis heel flexibel betoond wanneer het ging om het omzetten van fysieke lessen naar digitale lessen. De werkvormen en tijden zijn wat aangepast. Zij hebben goed meebewogen met de corona-golven.” En een ander: “DOOR heeft goed geholpen met het bepalen van onze kernwaarden, structuur en aansturing van onze salesmannen. Zij enten het opleidingsprogramma helemaal op ons bedrijf. Ze kennen de mensen, de filialen, de directie en waar het verkeerd gaat. Zij verdiepen zich in wat er gebeurt. Zij zijn goed in staat om de mensen en klanten te beoordelen.” Ook het opleidingsaanbod van DOOR vindt men in orde: “DOOR biedt ook studiereizen en leerreizen. Dat doen ze goed. Ik vind dat een sterk punt van hen” en “We doen best veel met ze. Vaak worden er standaard componenten gebruikt waarover onze eigen saus wordt gegooid. Als tip zou ik hen willen meegeven dat ze wellicht iets meer zouden kunnen bieden voor ervaren sales.” Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten eveneens (zeer) tevreden. Sommigen gaan daarbij af op wat zij van deelnemers hebben terug gehoord. Enkele trajecten zijn nog niet afgerond, maar verlopen tot nu toe positief. Een paar referenten vertellen dat er ten tijde van de corona-crisis online trainingen zijn aangeboden. Op dit moment worden de trainingen hybride aangeboden. Dat vindt men prettig. Referenten vertellen dat de trainingen van DOOR gekenmerkt worden door hun dynamische aanpak. De trainingen bestaan uit een combinatie tussen theorie en praktijk. Er wordt kort iets uitgelegd en dan geoefend. Er is vooral veel interactie met de deelnemers. Er wordt voldoende afwisseling in werkvormen geboden. Referenten lichten toe: “De uitvoering was naar verwachting. De deelnemers waren erg blij met de training. Ze hebben onder meer rollenspellen geoefend. De trainer heeft een bak met ervaring. Hij kan goed inspelen op de vragen en met verschillende voorbeelden komen. Hij heeft de theorieën en de methodieken goed door”, “De deelnemers waren heel positief over de training. Het heeft een stukje bewustwording gecreëerd” en “Het ging om een hele kleine groep deelnemers. Daardoor hadden de deelnemers het gevoel dat er aan al hun eigen vragen en wensen tegemoet is gekomen.”

Opleiders

De trainers van DOOR oogsten veel lof. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score. Zij dichten hen eigenschappen toe als “laagdrempelig”, “benaderbaar”, “professioneel”, “kundig” en “zeer ervaren.” Referenten vertellen dat de trainers al in het voortraject worden betrokken bij de opleidingsvraag. Ook meldt een referent dat DOOR er altijd in slaagt de juiste trainer te koppelen aan de verschillende doelgroepen. Enkele uitspraken over de trainers: “De trainers van DOOR waren echt behulpzaam. Zij nemen feedback niet zomaar voor lief, maar weten te spiegelen” en “De trainer had een goede klik met de collega’s. Hij had een redelijk directe manier van communiceren. Hij kon goed schakelen maar liet zich niet van de wijs brengen. Hij kon iedereen op een goede manier op zijn plek zetten”, “De trainer heeft een bepaald charisma waardoor de deelnemers zich veilig voelen bij hem. Hij heeft veel geduld en laat mensen in hun eigen waarde en is ontzettend positief. Daarom durfden onze medewerkers zich kwetsbaar op te stellen zonder in de stress te schieten. Ze hebben veel rollenspellen geoefend en kwamen met een glimlach uit de training” en “DOOR heeft een grote pool met trainers. Wij hebben inmiddels met meerdere van hen te maken gehad. Ook heeft DOOR interessante sprekers die heel inspirerend zijn. Daar zijn ze sterk in.” Een geïnterviewde vertelt dat er eens een trainer naar voren is geschoven met wie er geen klik was. Hij vertelt daarover: “We hebben meteen een andere trainer gekregen. Daar is niet te ingewikkeld over gedaan. Dat is prettig.”

Trainingsmateriaal

DOOR werkt met een digitaal opleidingsportaal. Referenten vertellen dat zij daarmee goed overweg kunnen en dat er voldoende materiaal voorhanden is: “DOOR heeft kennisportalen die goed worden bijgehouden”, vertelt men. Ook worden er hand-outs van de PowerPointpresentaties en opdrachten uitgereikt. Anderen vertellen dat er wat huiswerk moet worden gemaakt en/of wat voorbereidend leeswerk moet worden gedaan. Men vindt dat het trainingsmateriaal goed aansluit bij de trainingen en er verzorgd uitziet. Zeventig procent geeft het trainingsmateriaal een positieve score. Twee referenten (twintig procent) geven het trainingsmateriaal een neutrale score. De een vindt het soms wat lastig werken met uitsluitend digitaal materiaal. Hij zegt: “Er zaten wel wat hick-ups in het materiaal. Weliswaar ziet het er mooi uit en is het heel uitgebreid, maar er zaten ook wat foutjes in; bijvoorbeeld een link die niet werkte.” De ander vindt het trainingsmateriaal niet bijzonder goed of slecht. Tot slot geeft een referent (tien procent) geen score op dit onderdeel omdat hij geen zicht heeft op het trainingsmateriaal dat is gebruikt.

Accommodatie

Geen van de referenten geeft een score op dit onderdeel. Alle trainingen zijn online of op locatie van de opdrachtgevers uitgevoerd.

Natraject

Referenten vertellen dat er voldoende wordt geëvalueerd. Zowel na afloop als tussentijds: “DOOR is heel proactief. Zo vragen zij steeds wat we nodig hebben en wat het heeft opgeleverd. Na elke training nemen zij even contact op om te sparren. Zij vragen naar de rode draad en wat ze anders zouden kunnen doen. Zij zoeken de aansluiting bij de opdrachtgever”, licht een referent toe. Vooral over het resultaat dat met de trainingen is behaald is men positief. Zo zeggen referenten: “Ik merk verandering in de praktijk. Onze deelnemers hebben een zetje in de goede richting gekregen”, “Onze accountmanagers maken veel gebruik van wat ze hebben geleerd bij DOOR. En we hebben een weekstart opgericht: welke stappen kun je ondernemen om de week succesvol te maken? Dat werkt goed” en “Wij hebben echte eyeopeners gekregen”. Eén referent geeft het natraject een negatieve score. Deze referent zegt dat er geen afrondend gesprek heeft plaatsgevonden: “Na afloop van het traject hebben we niemand meer gezien of gesproken. Het contact is helemaal doodgebloed. Daar hebben ze wat laten liggen”, aldus voornoemde referent. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat het traject nog niet is afgerond. Alle overige referenten scoren ook op dit onderdeel positief.

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. De meeste overige referenten (zestig procent) zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop de organisatie en administratie reilt en zeilt. Zij vinden dat de afspraken goed worden nagekomen en dat de facturatie goed verloopt: "Het contact achter de schermen verloopt heel positief. Zij luisteren erg goed en nemen niet alles klakkeloos over. Ze vragen goed door en denken mee", aldus een tevreden gestemde referent. En een ander: "De backoffice organiseert de studiereizen en onderhoudt de portalen. Dat doen ze goed. Ik vind dat ze een sterk team hebben." Weer een ander vertelt dat alles direct wordt opgepakt. Ook als er eens wat mis gaat. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vindt de organisatie en administratie niet bijzonder goed of slecht. Tot slot geeft een andere referent een negatieve score omdat het trainingsmateriaal laat beschikbaar werd gesteld. Vooral het huiswerk. Hij ziet dit als een verbeterpunt. Ook heeft er geen evaluatie plaatsgevonden. De referent is van mening dat de organisatie en administratie wat zaken heeft laten liggen.

Relatiebeheer

Ook op dit onderdeel is het merendeel van de referenten (zeer) positief (negentig procent). Zij vertellen dat zij een goed contact hebben met de trainer en/of de accountmanager. Referenten vertellen met regelmaat iets van DOOR te vernemen. De accountmanagers en/of trainers nemen regelmatig contact op. "Ze zitten er bovenop, maar nooit op een vervelende manier. Ze denken goed mee met de klant", aldus één van hen. En een ander: "Het contact met de trainer is goed. Zij bellen altijd terug". Ook vertellen referenten dat zij door middel van nieuwsbrieven op de hoogte worden gehouden over ontwikkelingen in het vakgebied en/of het trainingsaanbod. En er worden events georganiseerd; ook voor goede doelen. Referenten zijn daar enthousiast over. "De bijeenkomst was superleuk en leerzaam", aldus een referent hierover. Slechts één referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat de relatie zich nog moet ontwikkelen. Een ander meldt nog dat DOOR iets vaker op commercieel vlak iets zou kunnen doen voor goede klanten. Weliswaar geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op het onderdeel "prijs/kwaliteitverhouding" geeft negentig procent van de referenten een positieve score. Zij vinden dat de prijzen in orde en zij zijn vooral tevreden over de kwaliteit van de trainingen. Referenten lichten toe: "DOOR is wellicht niet de goedkoopste partij, maar zij leveren kwaliteit. En sich zijn de prijzen marktconform", "In onze vergelijking met andere partijen is de prijs ook meegewogen. Daar kwamen zij dus goed uit" en "DOOR is niet de goedkoopste. Wel de beste!" Eén referent geeft de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score. Deze referent is van mening dat hij ook indirect meebetaalt aan zaken waar hij niet veel gebruik van maakt, zoals de digitale omgeving. Voorts ziet deze referent weinig toegevoegde waarde in het aangaan van een servicecontract: "Ik zou dat op een andere manier regelen. Het weerhoudt mij van het opzetten van een breder traject met hen. Soms zijn zij wat star in de onderhandelingen hierover. Dat kan wat flexibeler", meent voornoemde referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Áan het eind van het onderzoek geven alle referenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de door DOOR verzorgde trainingen en de samenwerking met hen hierin. Meerdere referenten benoemen de relatie die DOOR met haar klanten weet op te bouwen als pluspunt. Voorts is men van mening dat DOOR de kwaliteit levert die er van hen wordt verwacht. En men vindt DOOR vernieuwend. Enkele uitspraken van referenten die hun tevredenheid benadrukken: "DOOR luistert goed naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Zij zijn heel verfrissend. Het is een fijne partner" en "DOOR krijgt mensen in beweging. Dat vind ik sterk." En tot slot: "DOOR is een fijne leerpartner. Zij denken in de geest van ons bedrijf. Deelnemers vinden de programma's energiek en zeer praktijkgericht. Ik hoop dat we nog heel lang met hen kunnen en mogen samenwerken!" Allen zijn van harte bereid de trainingen van DOOR aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Ook zeggen enkele referenten op zeker terug te zullen gaan naar DOOR als dit aan de orde zou zijn.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met DOOR Training & Coaching op 28-08-2022.

Algemeen

DOOR Training & Coaching (hierna: DOOR) is al ruim 40 jaar actief als trainingsbureau op het gebied van sales, service en klantgericht management. DOOR biedt praktijk- en resultaatgerichte maatwerkprogramma's met als doel duurzame resultaten te bewerkstelligen. De trajecten kenmerken zich door een sterke praktijkgerichtheid waarbij de programma's zo nauw mogelijk aansluiten op de werksituatie van de opdrachtgever. De programma's worden uitgevoerd door ondernemende trainers met innovatieve tools en hulpmiddelen. DOOR beschrijft zichzelf als "aanstekelijk ambitieus". Naast de maatwerkprogramma's biedt het bureau eveneens open trainingen aan op de onderwerpen: sales, klantgerichtheid en leiderschap. Met de maatwerktrajecten wordt veruit de meeste omzet gegenereerd. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de maatwerktrajecten van DOOR.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij DOOR. DOOR werkt met een team van zo'n 25 mensen. Het trainersteam bestaat uit ongeveer 15 trainers. Zij zijn ondernemers (franchisenemers) en werken samen in teams. Elke trainer traint zelf meer dan 20 dagen per jaar om de eigen ambities waar te blijven maken. Zij hebben zich specifiek aan DOOR verbonden en worden zorgvuldig geselecteerd, onder meer door het doen van een praktijkassessment en het doorlopen van een intern trainingsprogramma/begeleidingsproces via het DOOR Train College. Maandelijks vindt er een trainersoverleg plaats om ervaringen uit te wisselen en ontwikkelingen met elkaar te bespreken. Alle trajecten worden zorgvuldig geëvalueerd en bijgehouden in een kwaliteit managementsysteem. DOOR is onder andere aangesloten bij het NRTO en de NOBCO.

Continuïteit

Door de sterke betrokkenheid bij haar klanten en de vraagstellingen die daaruit voortkomen, volgt DOOR de ontwikkelingen in het vakgebied nauwgezet. Dit leidt tot continue aanpassing van het trainingsaanbod. De trainers van DOOR zijn daarbij de ogen en oren van de organisatie. DOOR heeft de afgelopen periode een groei doorgemaakt in omzet, rendement en klanten. Voorts is er de afgelopen periode een nieuw digitaal platform in gebruik genomen. Op basis van de wederom uitstekende resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van DOOR Training & Coaching voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen 40 jaar hebben honderden DOOR klanten genoten van de aanstekelijke ambitie van DOOR. DOOR heeft een landelijk bereik. De trainers van DOOR zijn in staat om mensen in beweging te brengen en blijvende gedragsverandering te bewerkstelligen. De kwaliteit van de trainingen en trainers én de sterke betrokkenheid bij de processen van de klant, maken dat vele opdrachtgevers al jaren met DOOR samenwerken en dat DOOR een uitstekende naamsbekendheid heeft opgebouwd

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