

Klanttevredenheidsonderzoek

The Square Mile

22-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The Square Mile 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, 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 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders②				30%	60%
Trainingsmateriaal③				50%	10%
Accommodatie④					
Natraject⑤			10%	30%	30%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer⑥				20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Één referent heeft hier geen zicht op
- ③ Vier referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ⑤ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ⑦ Één referent heeft hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door The Square Mile hebben tien referenten hun medewerking verleend. Het merendeel van hen werkt al een langere periode samen met The Square Mile. De meerderheid van de organisaties is terecht gekomen bij The Square Mile vanwege goede verhalen van andere organisaties of collega's. "Mijn collega was zo enthousiast dat ik de organisatie zelf ben gaan opzoeken". Ook geven drie referenten aan de organisatie via Google te hebben gevonden. Alle referenten geven aan dat een kennismakingsgesprek met The Square Mile over de wensen en doelstellingen onderdeel was van het voortraject. "De directeur is langs geweest en heeft toegelicht wat de The Square Mile doet en hoe ze werken. Ook hebben we onze concrete wensen besproken".

Alle referenten geven tevens aan dat een niveaubepaling van de deelnemers onderdeel is van het voortraject. “De trainer doet een intake met de deelnemers en stelt het niveau vast. Ook worden de behoeftes en wensen afgestemd. Deze worden vervolgens naar ons teruggekoppeld en verwerkt in een offerte”. Twee referenten die al langer met The Square Mile samenwerken geven aan zijdelings betrokken te zijn bij dit proces. “We werken al langer samen. We hebben wat afspraken over het voortraject maar ik controleer dat verder niet. Ik heb er vertrouwen in The Square Mile dat zij goede afspraken maken met de deelnemers en het niveau goed inschatten”.

Opleidingsprogramma

Alle organisaties geven aan dat het programma en de offerte helder is en dat er voldoende invloed kan worden uitgeoefend op het programma. Dit komt volgens met merendeel van de respondenten vooral door de intake die met de deelnemers wordt gehouden. “Het programma is goed afgestemd op de wensen en vragen die de deelnemer heeft.” “Er wordt overlegd wat belangrijk is en waar de focus op moet komen te liggen.” “De nadruk ligt echt op wat er speelt in de praktijk van de deelnemer, daar wordt het programma op afgestemd”. Een referent geeft aan “Ik moest zelf doelen opstellen voor mijn traject. The Square Mile vroeg mij waar ik met meeste mee geholpen was. Ik vond dat een prettige vraag. Zo konden we gericht met specifieke onderwerpen aan de slag”. Daarbij gaat The Square Mile flexibel om met aanpassingen volgens de referenten. “Soms hebben wij vanuit onze organisatie hele specifieke wensen. The Square Mile denkt daarin met ons mee”. Indien er sprake is van een groep deelnemers wordt er gekeken hoe deze verdeeld kunnen worden. “Vaak worden mensen uit hetzelfde vakgebied bij elkaar gezet. Dit vinden wij van meerwaarde omdat vakjargon besproken kan worden. Vervolgens wordt hierbij een passende trainer gezocht”. Een referent geeft aan “Qua niveau was het in ons geval het beste om drie groepen samen te stellen, maar dit zorgde voor hogere kosten dan verwacht. The Square Mile dacht goed met ons mee hoe we dit konden oplossen”. Één referent geeft aan dat iets meer toelichting op het programma voor de directie wenselijk was geweest. “De offerte was erg uitgebreid en een lange lijst van onderwerpen. Ik had het prettig gevonden om als leidinggevende nog wat toelichting te krijgen waar de nadruk in het traject op zou komen te liggen”.

Uitvoering

Alle referenten geven aan dat de training goed aansluit op de verwachting en de praktijk. Ook is men tevreden over de afwisseling tussen theorie en praktijk en de werkvormen. “De deelnemers worden gevraagd casussen mee te nemen vanuit de praktijk. Deze worden besproken in de les”. “Het is meer dan alleen grammatica. We kunnen vragen stellen en ervaringen delen en gaan daarop in”. Eén respondent geeft aan: “De trainer is ook langs geweest om op de afdeling te kijken hoe het daar in zijn werk gaat. The Square Mile probeert op deze manier zo goed mogelijk aan te sluiten op de werksituatie”. Hoe er tussentijds wordt geëvalueerd is verschillend. De meeste referenten geven aan dat er een tussentijdse evaluatie en beoordeling met deelnemers heeft plaatsgevonden, uitgevoerd door The Square Mile. De uitkomsten worden gedeeld met contactpersonen binnen de organisatie. Eén referent geeft aan “Het is meer dan de meeste opleiders doen”. Eén referent geeft aan geen tussentijdse evaluatie te hebben ontvangen. “Ik weet niks van hoe het gaat met de lessen van mijn medewerkers”. Een andere organisatie geeft aan dat er alleen met deelnemers geëvalueerd wordt. Buiten de tussentijdse evaluatie is er waar nodig contact met The Square Mile volgens de referenten. “Bij grote wijzigingen was er altijd even contact”. “Alles gebeurt in openheid en transparantie”. Eén referent geeft aan. “We hadden een klein incident met een deelnemer die ontevreden was dat het startniveau dat was vastgesteld niet gelijk was gedeeld met de deelnemers. Zij miste transparantie. Dit heeft The Square Mile goed opgelost”.

Opleiders

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de opleiders of goede verhalen te hebben gehoord van medewerkers. “Ik hoor goede verhalen van mijn medewerkers”. “Ze geven hele hoge cijfers voor de trainer terwijl ze normaal heel kritisch zijn”. Verschillende organisaties geven aan tevreden te zijn over de inhoudelijke expertise. “Het zijn altijd kundige native speakers”. “Ze maken zich ons vakjargon eigen”. Ook over de didactische vaardigheden zijn positieve geluiden. “Ze zijn goed in staat om aan te sluiten bij het niveau van de deelnemers” “Ze stimuleren deelnemers om zich in te zetten en houden mensen erbij”. “Het is een prettig persoon, het klikt”. Eén respondent vult daarbij aan: “Het is fijn dat de opleiders worden gekozen op basis van de behoefte. Zo krijg je een trainer die de werkcontext goed kent”. Ook spelen de opleiders een belangrijke rol bij het indelen van de groepen. Zo zegt één organisatie: “Ze zijn kritisch op wie je bij elkaar zit in een groep zodat er zo optimaal mogelijk geleerd kan worden”. Eén referent geeft aan dat er bij een training voor anderstaligen nog wel veel niveauverschil zat. “Het is echt anders of iemand uit India of uit Duitsland Nederlands gaat leren”.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten weten of er gebruik wordt gemaakt van trainingsmateriaal. “In de evaluaties lees ik dat het prima is.” “Ik heb nooit klachten gehoord dus het zal goed zijn”. De referenten geven aan dat het per groep verschilt welke materialen er worden ingezet. “Het is deels afhankelijk van de input van de groep”. “Het sluit aan bij de werkpraktijk van mensen”. “Soms werken we met het boek maar soms improviseren we op basis van wat er nu speelt”. Eén respondent geeft aan: “Op basis van mijn hobby gaf de docent mij als huiswerkopdracht om een Engelse film te kijken die over dit onderwerp ging. Dat motiveerde mij”. Een aantal referenten noemt de online leeromgeving waarin gewerkt wordt. “Deze omgeving ziet er keurig uit”. “Het huiswerk is digitaal terug te vinden”. Ook over de inhoud van het materiaal is men tevreden. “Keurige lesboeken”. “Het is goed en op maat”.

Accommodatie

Geen van de referenten beoordeelt het thema accommodatie. De programma's zijn grotendeels digitaal uitgevoerd of hebben plaatsgevonden op de eigen locatie(s). Eén referent geeft daarbij aan: “Ik vind het prettig dat er altijd een keuze wordt geboden waar en wanneer de lessen worden gegeven”.

Natraject

Nog niet alle referenten zijn in de fase van het natraject. De referenten waarvoor dit wel geldt geven aan dat er meestal goed contact is met The Square Mile. De meeste organisaties geven aan dat de deelnemers een certificaat ontvangen na het afronden van de training. De meeste respondenten geven aan dat de trainingsdoelen zijn bereikt. “De taalvaardigheid is 1 niveau hoger, ik hoor t terug in de praktijk”. “Ik merk dat ik meer praat en mij zekerder voel”. “Ik krijg terugkoppeling van de werkvloer dat leidinggevenden zien dat medewerkers vooruit zijn gegaan”. “Mensen voelen zich meer vertrouwd en zeker in het spreken van de taal. We vragen het ook bij leidinggevenden, die zien ook voldoende resultaat.” Het merendeel van de organisaties geeft aan eindevaluaties van The Square Mile te ontvangen. “Omdat ik op afstand betrokken ben ik vind ik het prettig om deze te ontvangen”. Twee respondenten geven aan dat meer ondersteuning in het natraject wenselijk was geweest. “We hebben geen gesprekken gehad over de implementatie van de training. Na de training was het einde oefening. Ik heb geen duidelijk beeld of de doelen bereikt zijn. Wat meer ondersteuning vanuit The Square Mile zou wenselijk zijn. “Er is niet met ons als organisatie geëvalueerd, dat had ik wel wenselijk gevonden”. Een aantal referenten geeft aan met The Square Mile gesproken te hebben over de implementatie van de trainingen in de praktijk. “Als er opvallende zaken of vragen uit de evaluaties komen dan wordt dit gezamenlijk opgepakt”. Eén referent geeft aan: “Omdat de resultaten altijd goed zijn is er weinig contact over de implementatie. Vaak staat er al in de evaluatie dat deelnemers een vervolgtraject willen”.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de bereikbaarheid en flexibiliteit van The Square Mile. “Het contact gaat heel vlot”. “Ze zijn supersnel”. Ook geeft men aan dat The Square Mile flexibel is en afspraken nakomt. “Het valt me op hoe voorkomend en klantgericht ze zijn”. Veel referenten zijn tevreden over hoe The Square Mile meedenkt. “Ik heb er geen omkijken naar”. “Je wordt ontzorgd als organisatie”. “Er wordt goed meegedacht”. “Ze komen tijdig op de lijn als dingen anders lopen”. “Ze bellen even op als we heen en weer blijven mailen” “The Square Mile neemt initiatief. Zo belde ze laatst om te checken of de afgesproken datum wel klopte”. Eén referent geeft aan: “Normaal reageren ze heel snel. Nu komt het even niet van de grond. Ik weet niet waar dat aan ligt.”

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over het relatiebeheer vanuit The Square Mile. Hoe dit relatiebeheer wordt vormgegeven is verschillend. Een aantal referenten geven aan af en toe benaderd te worden door The Square Mile. “Ik krijg af en toe een mail over wat er speelt”. “Soms vragen ze hoe het gaat en of ze nog iets kunnen betekenen”. “We evalueren jaarlijks. Dan hoor ik ook waar The Square Mile mee bezig is.” Ook geeft 1 organisatie aan dat ze door The Square Mile geattendeerd zijn op een relevante subsidieregeling. “Fijn dat ze daarin meedenken”. Andere organisaties geven aan dat er contact is wanneer het nodig is. “The Square Mile houdt ons niet op de hoogte maar dat vinden wij prima. We weten elkaar te vinden wanneer nodig”. “Het is prettig dat we niet overlopen worden met acquisitie”. Alle referenten geven aan een vast contactpersoon te hebben. “We weten elkaar te vinden”. Niet alle referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer. Een aantal referenten is geen contactpersoon vanuit de organisatie voor The Square Mile.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten geven aan de prijs-kwaliteitverhouding goed te vinden. “Ze zijn niet de duurste en niet de goedkoopste in vergelijking met anderen. Voor wat ze aan kwaliteit leveren is het heel redelijk wat ze vragen.” “Je krijgt een goed product voor wat je betaalt”. Eén respondent geeft aan dat prijs beter zou kunnen. “Het is prijzig maar de kwaliteit is wel goed”. Twee referenten geven aan het prettig te vinden dat The Square Mile meedenkt over de tarieven bij het samenstellen van groepen. Eén referent geeft aan niet te weten wat de training heeft gekost.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden over The Square Mile. Alle organisaties zouden de The Square Mile aanbevelen aan anderen. Veel respondenten noemen de communicatie van The Square Mile als sterk punt. “Ze zijn snel, flexibel en komen afspraken na” “Ze hebben aandacht voor ons als organisatie”. “Ze denken echt mee”. “De communicatie is open”. “We groeien echt in onze samenwerking door de prettige communicatie”. “Het is makkelijk afstemmen”. Ook de kwaliteit van opleidingen en docenten wordt door veel respondenten genoemd als een pluspunt. “De training is afwisselend en nooit saai”. “De kwaliteit is echt goed”. “De docenten zijn kundig” “Er is echt sprake van maatwerk”. “De docenten zijn geduldig en flexibel”. De meeste respondenten weten geen verbeterpunten te noemen. “De evaluaties zijn altijd zeer goed terwijl onze medewerkers zeer kritisch zijn”. Een respondent noemt dat het soms even duurt voordat een offerte wordt gestuurd of een training kan worden gegeven. “Maar dit is niet stelselmatig”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met The Square Mile op 22-06-2023.

Algemeen

The Square Mile is in 2002 opgericht door Richard Brame. The Square Mile is gespecialiseerd in zakelijke taaltrainingen op maat. Het taalinstituut is vooral actief voor bedrijven, non profits en (semi) overheid. The Square Mile werkt altijd in co-creatie met de opdrachtgever. Men streeft ernaar in nauwe samenwerking met de opdrachtgever de trajecten invulling te geven. Hierbij brengt de opdrachtgever vooral kennis in, waarna The Square Mile vervolgens de vertaling maakt naar een concrete training. Om dit te realiseren is een gedegen en intensief voortraject vereist. In het voortraject is uitgebreide aandacht voor de leerwensen vanuit het bedrijf. Daarnaast is er ook oog voor de individuele leerdoelen van de deelnemers en kijkt men welke trainingsvormen het beste aansluiten bij de leerstijl. De maatwerktrajecten bieden mogelijkheden voor zowel individuele deelnemers als groepen. In alle trajecten plaatst het instituut de klant centraal en adviseert men welk traject het meest optimale rendement oplevert. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkprogramma's. Het gesprek is gehouden met Richard Brame en Moninne Kellaghan.

Kwaliteit

In de samenwerking plaatst The Square Mile het bedrijf en de mensen die met hen samenwerken centraal. Men investeert in goede relaties met trainers om kwalitatief hoogwaardige trajecten te kunnen leveren. Binnen The Square Mile wordt nauw samengewerkt in teams. Alle grote accounts kennen een primair en een secundair aanspreekpunt waardoor men snel kan schakelen en flexibel kan inspelen op de wensen van de opdrachtgever. Daarnaast heeft men de beschikking over een pool van circa 110 trainers met wie men intensief contact onderhoudt. Omdat de intake als een momentopname wordt gezien wordt van trainers verwacht dat zij na de eerste les feedback geven. Met de feedback van de trainer wordt geverifieerd of de juiste inschatting is gemaakt. Na twee lessen neemt de coördinator contact op met de deelnemer om te kijken of alles naar verwachting verloopt. De intensieve werkwijze kenmerkt de handelwijze van The Square Mile. In alle protocollen staat de werkwijze nauwgezet per fase omschreven. Vanwege de kwaliteitsbewaking vormen de (tussentijdse) evaluaties een belangrijke graadmeter voor de totale serviceverlening. Sinds Covid-19 wordt er bij The Square Mile meer gebruik gemaakt van hybride lesvormen waarbij er (gedeeltelijk) online wordt lesgegeven.

Continuïteit

The Square Mile heeft een loyaal klantenbestand, veel klanten maken met regelmaat gebruik van hun diensten. De huidige positie van het taalbureau en de grote tevredenheid van de opdrachtgevers vormen een belangrijke waarborg voor de continuïteit. Men speelt alert in op ontwikkelingen, zowel de trainers als de coördinatoren houden ontwikkelingen in de gaten en anticiperen hierop. Sinds 2002 levert The Square Mile de zakelijke taaltrainingen, nagenoeg altijd incompany, op locatie van de opdrachtgevers. Gezien de zeer positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van The Square Mile voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Al vanaf het begin af aan kent The Square Mile een hoge klantwaardering, zoals blijkt uit alle Cedeo-klanttevredenheidsonderzoeken. The Square Mile is een solide partner gebleken omdat men kwaliteit en flexibiliteit hoog in het vaandel heeft staan. Zo roemen de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, de deskundigheid en professionaliteit van de trainers al sterk punt. Ook wordt het feit dat trainers expertise hebben van, en bekend zijn met, specifieke branches/vakgebieden als een pré gezien. The Square Mile besteedt veel tijd en aandacht aan het voortraject, de trainers gaan in de meeste gevallen op bezoek bij de opdrachtgever om de inhoud van de training zo passend mogelijk te maken. Hierdoor sluiten trainingen goed aan op de belevingswereld van individuele deelnemers. Daarnaast kennen de trajecten in de uitvoering een praktische insteek waarmee de transfer van theorie naar praktijk geborgd is. De oprechte interesse, zorg en aandacht voor de klant en de meetbaarheid van het geleerde, zijn eveneens goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van The Square Mile.

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