

Klanttevredenheidsonderzoek

DenkProducties

31-08-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DenkProducties 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					100%
Opleidingsprogramma				10%	90%
Uitvoering					100%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				10%	90%
Accommodatie				20%	80%
Natraject				20%	80%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				10%	90%
Prijs-kwaliteitverhouding				20%	80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					100%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open inschrijving trajecten verzorgd door DenkProducties hebben tien referenten hun medewerking verleend. De meeste organisaties werken al een lange periode samen met DenkProducties. Het merendeel geeft aan terecht te zijn gekomen bij DenkProducties vanwege goede verhalen van collega's. Ook geeft een aantal referenten aan via een voormalige werkgever in contact te zijn gekomen met DenkProducties. "Ik kwam via mijn vorige baan in contact met DenkProducties. Ik vond het aanbod zo goed dat ik mijn huidige team ook heb verleid om seminars te bezoeken". Tenslotte geeft één referent aan DenkProducties te hebben gevonden via LinkedIn. De respondenten geven aan dat in eerste instantie vooral het programma en de sprekers aanspraken om een seminar te gaan volgen. "Het zag eruit als een mooi en gevarieerd programma". De meeste referenten geven aan gebruik te maken van de jaarkaart bij DenkProducties. De gesproken organisaties geven aan een aantal medewerkers per jaar (tussen de 2 en 20) via DenkProducties een seminar te laten volgen. Het proces van inschrijven is volgens de referenten goed. "Het inschrijfproces is helder. Het gaat makkelijk en als je vragen hebt helpt DenkProducties je goed. Ook krijg je een duidelijke bevestiging" "Het inschrijven is makkelijk en duidelijk" "Het proces van inschrijven wordt continue verbeterd voor mijn gevoel". Eén referent geeft daarbij aan "Ze hanteren echt een persoonlijke aanpak. Ze proberen om de inschrijving voor ons zo makkelijk mogelijk te maken".

Opleidingsprogramma

Alle referenten geven aan via de mail regelmatig geïnformeerd te worden over de mogelijkheden qua opleidingen. Dit betreft zowel een nieuwsbrief als persoonlijke mails. Ook geven een aantal respondenten aan persoonlijk benaderd te worden door een accountmanager met relevant opleidingsaanbod. Tenslotte wordt LinkedIn genoemd als bron waar men geïnformeerd wordt over trainingsaanbod. Alle respondenten geven aan de vooraf geboden informatie duidelijk en compleet te vinden. “Het is glashelder en persoonlijk” “Het straalt energie en professionaliteit uit” “Het is uitnodigend” “Ik liet laatst de nieuwsbrief aan mijn collega zien en die vroeg gelijk of ze mee mocht naar het seminar” “De praktische details zijn helder. Als iets nog niet bekend is wordt er duidelijk genoemd wanneer dit wel bekend is”. Eén referent geeft daarbij aan “De inhoud is duidelijk, maar hier en daar zitten wat schoonheidsfoutjes in de teksten of typo’s”. Alle referenten geven aan dat de financiële kant van de trainingen vooraf helder is. Sommige referenten geven aan dat er invloed kan worden uitgeoefend op het programma. Anderen geven aan geen invloed uit te kunnen oefenen op het programma. “Via LinkedIn kan je op polls stemmen welke sprekers je graag zou zien” “Ik denk dat ik wel suggesties zou kunnen geven als ik dat zou willen” “Het verschilt per seminar of je invloed hebt of niet. Er zijn vaak wel mogelijkheden om alvast vragen te stellen van tevoren” “Het programma staat vast, daar schrijf je je op in en heb je verder geen invloed op” “DenkProducties vraagt mij wel eens wat ik volgend jaar wil gaan doen en wat ik interessant zou vinden”. Sommige respondenten geven aan meer invloed te willen uitoefenen op het programma, anderen geven aan hier geen behoefte aan te hebben.

Uitvoering

Alle referenten geven aan dat de seminars conform de afspraak worden uitgevoerd. “Het is altijd boven verwachting goed” “Ze leveren vaak nog meer dan verwacht” “Je verwacht op den duur dat het boven verwachting is” “Het zit perfect in elkaar vanaf het moment dat je aan komt rijden tot je weggaat”. De meeste respondenten geven ook aan tevreden te zijn over de afwisseling tussen theorie en praktijk in de trainingen. “Er worden veel verschillende werkvormen ingezet”. “Vanwege de grote groep en vorm is het veel luisteren. Toch heb ik nooit gehad dat de energie laag was in de groep”. “Elke sprekers brengt weer een andere energie”. Ook geven alle referenten aan dat de seminar goed aansluit bij de werksituatie. De meeste referenten geven aan dat er gedurende een seminar wordt ingespeeld op signalen in de zaal. “Ze denken er echt over na hoe ze voldoende afwisseling kunnen bieden zodat iedereen mee wil doen” “Ik heb een keer in coronatijd een online seminar gevolgd. Er waren toen technische problemen. Ze hebben hier toen helder over gecommuniceerd en op een later moment het evenement nogmaals aangeboden” “De dagvoorzitter is scherp op signalen uit de zaal”. Alle referenten zijn tevreden over hoe de trainers omgaan met niveaoverschillen binnen de groep. “De informatie is zo toegankelijk dat iedereen het kan toepassen in de eigen situatie” “Er worden programmaonderdelen gefaciliteerd waar men van elkaar kan leren”.

Opleiders

Alle referenten zijn tevreden over de kwaliteit van de trainers (sprekers). Vooral de inhoudelijke expertise van de sprekers wordt positief gewaardeerd. “Ze zijn waanzinnig deskundig” “Het raakt gewoon” “Sprekers zijn exceptioneel goed” “De meeste sprekers hebben zo’n sterk verhaal dat er weinig vragen na afloop zijn”. Ook over de didactische kwaliteiten van de sprekers is men tevreden. “Meer dan goed” “Het is meer dan een spreker, ze betrekken de zaal er goed bij” “Het is vaak verrassend”. De meeste referenten zijn tevreden over hoe de sprekers omgaan met niveaoverschillen. “Iedereen kan in de zaal zitten, de informatie is toepasbaar voor iedereen” “Op elke vraag wordt serieus ingegaan”. Eén referent geeft aan “Voor sommige mensen zijn bepaalde onderwerpen wel veel herhaling. Ik vraag me soms wel eens af hoe je in een grootschalige setting als deze de meer ervaren mensen goed kan bereiken” “Ze richten zich vooral op een hoogopgeleid publiek”.

Trainingsmateriaal

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over het gebruikte trainingsmateriaal. “Het is to the point” “Eenvoudig, simpel en professioneel” “Sluit perfect aan op het vertelde verhaal”. Het trainingsmateriaal bestaat uit verschillende soorten materialen. Zo worden er achteraf presentaties, samenvattingen, video opnames, een getekende visuele samenvatting en diverse opdrachten gedeeld. Het verschilt per seminar welke informatie er precies gedeeld wordt. Deze afwisseling in materialen wordt gewaardeerd “Ik vind het prettig dat ik zelf kan kiezen hoe ik de opgedane informatie tot mij neem”. Alle referenten geven aan het trainingsmateriaal te gebruiken als naslagwerk. “Ik deel het ook wel eens met mijn collega’s” “Je vindt snel wat je zoekt en de informatie is ook duidelijk voor een ander die er niet bij was”.

Accommodatie

Alle referenten zijn tevreden over de door DenkProducties gebruikte accommodaties. “Ik kan er niets op aanmerken, het is super verzorgd” “Het is perfect georganiseerd” “Je hoeft niet te zoeken, alles is duidelijk aangegeven” “Het personeel is heel vriendelijk en doet graag een stapje extra”. Een aantal referenten geeft aan vooral enthousiast te zijn over de professionaliteit. “Er is duidelijk over alles nagedacht”. Ook is men tevreden over de aandacht die DenkProducties geeft aan details. “Ik vergeet wel eens mijn dieetwensen door te geven, maar dan is het toch geregeld. Ze weten het inmiddels” “Bij de wc’s staat een mandje met bijvoorbeeld deo en tandenstokers, aan alles is gedacht” “Het is groot maar zo aangekleed dat het klein en speciaal voelt”. Eén referent geeft aan “Een detail is dat er weinig statafels waren. Het was prettig geweest als je aan een tafel kon eten”.

Natraject

De meeste referenten zijn tevreden over het natraject. Alle referenten geven aan een certificaat te hebben ontvangen na het volgen van een training. Tevens geven alle respondenten aan na afloop een online enquête te hebben ontvangen waarin gevraagd werd naar ervaringen en eventuele verbeterpunten. “Als er iets is kun je dat in de vragenlijst toelichten. Vaak word je dan nog even gebeld voor een toelichting” “DenkProducties communiceert regelmatig wat ze met de ontvangen feedback hebben gedaan”. Sommige referenten geven aan dat er vanuit DenkProducties extra aandacht wordt besteed aan de implementatie van de opgedane kennis. “Met een aantal seminars waren er follow-up sessies” “Ze sturen er tijdens de seminar actief op aan dat je opschrijft wat je morgen anders gaat doen” “Ze sturen later nog samenvattingfilmpjes om je te herinneren aan de opgedane kennis” “De nagestuurde informatie helpt om de kennis scherp en on top of mind te houden en verder te verdiepen” Andere geven aan dat dit niet het geval is. “Dit is mijn niet opgevallen” “Ik zie hier nog wel kansen, bijvoorbeeld met peer to peer exchange”. Men geeft aan het gevoel te hebben DenkProducties te kunnen benaderen als er achteraf nog vragen zijn. “We kunnen altijd bij DenkProducties terecht. We krijgen altijd antwoord”. Alle referenten geven aan dat de trainingsdoelen zijn bereikt. “Ik word beter in mijn werk” “Ik heb een aantal punten meegenomen en in mijn projectgroep geïmplementeerd” “Ik merk dat de opgedane kennis leeft onder onze mensen” “Ik haal altijd minstens 3 tips op die ik direct de volgende dag kan toepassen”.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de organisatie van DenkProducties. “Ze zijn goed bereikbaar en komen hun afspraken na” “Ze leveren wat ze beloven op tijd” “Door de jaren heen zijn ze nog beter geworden”. Ook geeft men aan dat DenkProducties flexibel is. “Toen ik aangaf niet aanwezig te kunnen zijn bij een bijeenkomst werd mij direct aangeboden dat ik volgend jaar kon aansluiten” “Ze ontzorgen ons en denken mee. Ze vragen: Hoe kunnen we het zo makkelijk mogelijk voor jullie maken?” “Ook als wij veel specifieke vragen hebben vanuit onze organisatie wordt er altijd netjes op gereageerd”. Veel respondenten geven aan dat DenkProducties snel handelt. “Als er bijvoorbeeld een keer een link niet werkt heb je binnen een uur een correctie” “Als je een mail stuurt heb je altijd snel antwoord” “Een keer was een inschrijving mislukt, dat is toen snel en goed opgelost” Een aantal referenten geeft aan specifieke afspraken gemaakt te hebben met DenkProducties. “De afspraken zijn glashelder” “We hebben duidelijk hoe we met elkaar samenwerken”.

Relatiebeheer

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de wijze waarop DenkProducties contact onderhoudt buiten de trainingen om. “Het contact loopt soepel” “We delen inzichten met elkaar”. De meeste referenten geven aan dat dit via verschillende kanalen gebeurt. “Na een evenement bellen ze even om te vragen hoe ik het heb ervaren” “Ik heb contact via de mail en Whatsapp” “We hebben regelmatig overleg met een accounthouder”. De referenten geven aan dat de persoonlijke benadering hierin prettig is. “Er is sprake van een persoonlijke touch” “Ze weten waar mijn expertise ligt en bieden vervolgens passend aanbod aan” “Ze zorgen dat ze on top of mind zijn”. Ook zijn alle respondenten tevreden over de frequentie waarmee DenkProducties contact opneemt. Deze verschilt van eenmalig tot zeer regelmatig. Een aantal referenten geeft aan een vast contactpersoon te hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle respondenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding van de trainingen van DenkProducties. “Ze zijn goedkoper dan concurrenten” “Ik vind het meevallen” “Het is in balans”. Daarbij noemen veel respondenten wel dat de kosten hoog zijn. “Het is kostbaar” “Het zijn geen goedkope dagen maar je krijgt er een hoop voor terug” “Het is het geld altijd waard” “Als ik het vergelijk met andere trainingen vind ik het de prijs waard”. De meeste referenten maken gebruik van een jaarkaart. “Met name door de jaarkaart wordt het financieel aantrekkelijk”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden over DenkProducties. Ook geven alle respondenten aan dat ze DenkProducties zouden aanbevelen aan anderen. Een aantal referenten geeft aan dit regelmatig te doen. “Ik neem steeds nieuwe mensen mee”. Veel respondenten noemen de kwaliteitsgerichtheid van DenkProducties als sterk punt. “Er wordt aan alles gedacht” “Het zijn de kleine dingen die het doen. Ze hebben het hele spectrum te pakken” “Ze doen moeite om het mij als klant zo makkelijk mogelijk te maken” “Alles is tot in de puntjes geregeld” “Het hele plaatje klopt” “Ik vind het sterk dat sprekers minimaal een 8 moeten scoren, anders komen ze niet meer terug”. Ook de inhoud van de seminars wordt als pluspunt genoemd. “Het zijn goede, aansprekende en actuele onderwerpen” “De sprekers zijn kwalitatief zeer goed” “Het is altijd verrassend” “Zeer afwisselend” “De onderwerpen zijn praktisch en toepasbaar” “Het zit goed in elkaar”. Ook de klantgerichte benadering van DenkProducties wordt als sterk punt genoemd. “Ze denken altijd mee”. “Ik mag altijd wat eerder komen als ik dat prettig vind”. “Ze bieden echt maatwerk” “Ik ga altijd met een grote glimlach naar huis aan het einde van de dag met een rugzak vol informatie” “Ze houden je aangehaakt” “Ze zijn transparant en eerlijk, ook als er iets misgaat” “Ze denken in mogelijkheden” De meeste referenten weten geen verbeterpunten te noemen. Eén referent geeft aan dat als je al veel seminars hebt gevolgd het aanbod wat op elkaar lijkt. Een andere referent geeft aan: “Ik heb in het verleden wel eens feedback gegeven en daar werd toen echt iets mee gedaan”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D. Oudenampsen voerde met DenkProducties op 31-08-2023.

Algemeen

DenkProducties is ruim 20 jaar dé specialist op het gebied van seminars. De missie van DenkProducties is om de perfecte setting te creëren voor optimale kennisontwikkeling. Dit doet DenkProducties door het focussen op toepasbaarheid, een aanzet te geven tot gedragsverandering, met een stevige basis met uitstekende sprekers en ondersteuning bij toepassing in de praktijk. Dus geen abstracte theorieën, maar hands on eyeopeners die direct bruikbaar zijn. DenkProducties organiseert seminars die zowel inhoudelijk als qua vorm boven het maaiveld uitsteken en waar deelnemers van de eerste tot de laatste minuut op het puntje van hun stoel zitten. De seminars worden verzorgd door (inter)nationale topsprekers en richten zich op grote groepen (200-1500 deelnemers). DenkProducties biedt een breed scala aan seminars die zich richten thema's als leiderschap, beïnvloeden & overtuigen en persoonlijke effectiviteit. Bijvoorbeeld: MBA in 1 dag, Amsterdam Business Forum en de Psychologie van Overtuigen. DenkProducties selecteert sprekers met een sterke inhoud, inspirerende persoonlijkheid en concrete adviezen en tips die mensen eenvoudig kunnen toepassen. Het bureau besteed veel aandacht om de seminars inhoudelijk en logistiek tot in de puntjes te verzorgen. Er zijn 10 vaste medewerkers werkzaam bij DenkProducties. Het bureau werkt samen met Nordic Business Forum. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de open inschrijving opleidingsprogramma's van DenkProducties.

Kwaliteit

DenkProducties wil stelselmatig de verwachtingen overtreffen wat betreft inhoud en leerimpact. Het bureau evalueert na elk seminar met alle betrokken partijen (deelnemers, locaties, sprekers) en streeft ernaar om minimaal een 8,0 te halen. Dit doet DenkProducties door het spreken van deelnemers en het inzetten van een survey. Ook de sprekers worden beoordeeld op de prestaties. Om de kwaliteit te borgen wordt er gewerkt met sprekers die communicatief erg vaardig zijn, veel ervaring hebben met het spreken op seminars en specialist zijn in hun vakgebied. Eventuele verbeterpunten worden meegenomen om volgende seminars te kunnen verbeteren. DenkProducties belt ook regelmatig met deelnemers om ervaringen te horen en hiervan te leren. Deelnemers worden voor, tijdens en na het seminar duidelijk en uitgebreid geïnformeerd over wat ze van DenkProducties en het seminar kunnen verwachten. Om de toepassing van het geleerde in de praktijk te stimuleren ontvangt elke deelnemer na het seminar een professioneel nazorgpakket met een samenvatting, videoregistratie en visual recap van het seminar.

Continuïteit

Er is veel vraag naar de seminars van DenkProducties. Deelnemers zijn enthousiast (de gemiddelde jaarbeoordeling in 2022 was een 8,55) en komen regelmatig terug. Deelnemers hebben veelal via via van DenkProducties gehoord en besluiten zich naar aanleiding van positieve verhalen in te schrijven voor een seminar. DenkProducties positioneert zich zodanig dat het zich duidelijk onderscheidt van de andere producenten van seminars. Dit jaar heeft DenkProducties een Jaarkaart geïntroduceerd waar deelnemers voor een vast bedrag per jaar alle seminars kunnen bijwonen. DenkProducties wil topkwaliteit (blijven) leveren op alle vlakken. Hierbij zijn doorontwikkeling, professionalisering en verbeteringen in de kwaliteit cruciaal. Dit doet DenkProducties door doorlopend te onderzoeken welke vragen er leven bij bedrijven, organisaties en deelnemers en trends en ontwikkelingen in de gaten te houden. Daarbij maakt DenkProducties de keuze om seminars te bieden op terreinen waar ze echt goed in zijn en toegang hebben tot de allerbeste sprekers. Gezien de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van DenkProducties voor de komende tijd is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

DenkProducties is voortdurend in gesprek met deelnemers en organisaties om te horen wat er speelt en zo optimaal aansluitend aanbod te kunnen bieden. Na het bijwonen van seminars gaan deelnemers met veel bagage huiswaarts. Het 'geleerde' kunnen zij direct in de praktijk toepassen. De aanpak van DenkProducties draagt eraan bij dat mensen met een goed gevoel vertrekken en zich positief uitlaten over DenkProducties. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijze zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van de organisatie en blijven niet onopgemerkt. Mensen die eenmaal deel hebben genomen aan een seminar van DenkProducties zijn dusdanig tevreden dat zij anderen enthousiasmeren met hun verhalen en regelmatig terugkomen. Door steeds met verrassende en aansprekende namen en thema's te komen, weten steeds meer mensen de weg naar DenkProducties te vinden.

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