

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

The English Center

28-02-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The English Center 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 jaaromzet 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			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				30%	40%
Accommodatie④				10%	20%
Natraject⑤			10%	50%	10%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer⑥			10%	10%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van The English Center zijn via hun netwerk of via internet bij het opleidingsinstituut terechtgekomen. In een aantal gevallen wordt er al langere tijd naar volle tevredenheid opleidingen afgenomen bij het instituut. Meerdere referenten geven aan dat zij verschillende aanbieders met elkaar hebben vergeleken: "Ik heb bij een aantal aanbieders een intake gehad. The English Center sprak mij het meest aan", "Ik heb diverse offertes opgevraagd. The English Center kwam sterk uit de bus vanwege de prijs-kwaliteit en de flexibiliteit. Verder had ik bij hen een goed gevoel", "De intake met de docent gaf de doorslag. Toen wist ik dat ze mij konden bieden wat ik zocht" en "Ik heb heel veel instituten aangeschreven. The English Center was de enige opleidingsaanbieder die voor mijn beperkte budget maatwerk kon leveren."

Over het voortraject zijn, met uitzondering van één neutraal gestemde, alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot. Enkele reacties: “Ik kon binnen drie weken aan de slag” en “De eerste les was al twee weken nadat ik mij had aangemeld. De follow-up was goed.” In de regel is er sprake van een intake met de opdrachtgever. Bij die gelegenheid wordt er goed gevraagd naar hun wensen. Ook met de deelnemer is er doorgaans een voorgesprek om zijn of haar leerbehoefte kenbaar te maken en wordt er tegelijkertijd het niveau van de spreekvaardigheid bepaald. Daarnaast wordt er soms een vragenlijst voorgelegd. Enkele reacties: “Alle deelnemers zijn getest op niveau, en naar aanleiding daarvan zijn er twee niveaugroepen gemaakt. Dat bleek een schot in de roos”, “Ik moest een vragenlijst invullen en kreeg een gesprek met iemand van The English Center”, “Het gesprek was ook een test voor mijn spreekvaardigheid” en “Er werd mij netjes uitgelegd wat de mogelijkheden waren qua Amerikaans en Brits Engels. Ook heeft de docent geïnformeerd naar mijn specifieke vakinhoudelijke behoeften.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Er is geen 0-meting bij mij gedaan. Dat had ik wel graag gewild.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals dit in de offerte en op de website staat, roept (zeer) tevreden reacties op. Het is naar de mening van de referenten helder van inhoud en geeft een waarheidsgetrouw beeld van wat er in de opleiding aan bod komt. Enkele referenten: “Het plan was duidelijk”, “De methodiek stond uitgebreid omschreven op de website. Daarnaast stond er in de offerte een korte en precieze omschrijving van de uren en de inhoud”, “Het was klip en klaar wat er zou gaan gebeuren” en “Het plan van aanpak gaf precies mijn specifieke wensen weer. Er stond heel uitgebreid in waarmee wij aan de slag zouden gaan.” Iemand voegt nog toe: “De offerte was niet heel specifiek, maar samen met wat er in de intake werd besproken, was het heel compleet.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Een deel van de opleidingen in dit onderzoek was online, een ander deel live. Over beide vormen van onderwijs is men over het geheel genomen goed te spreken. Een greep uit de reacties: “Ik heb vooral kunnen oefenen in het geven van presentaties. Mijn spreekvaardigheid kwam daarbij natuurlijk aan bod, maar de teksten bij de slides hebben we gebruikt om mijn woordenschat en grammatica bij te slijpen”, “Ik wilde mijn spreekvaardigheid verbeteren. Met een van de docenten heb ik live geoefend. De ander heeft audiofragmenten van mij geanalyseerd en mij schriftelijk tips gegeven. Het heeft al mijn verwachtingen overtroffen”, “Wat ik prettig vond, is dat er een passant ook nog aan mijn presentatievaardigheden werd gewerkt”, “Ik had vooral behoefte aan het vergroten van mijn vocabulaire op vakinhoudelijk gebied. Daar is goed op ingegaakt”, “We hebben mijn eigen e-mails gebruikt om mee te oefenen”, “Ik was slecht te verstaan als ik Engels sprak. De docent heeft mijn uitspraak met veel geduld verbeterd en mij het juiste huiswerk meegegeven. Het was heel specifiek, persoonlijk en op maat. We hebben bijvoorbeeld geoefend met de plaatsing van de tong tegen het verhemelte”, “Beide groepen deelnemers hebben op eigen niveau gewerkt aan hun taalvaardigheid. Daarbij is ook gekeken naar individuele wensen en leerbehoeften”, “Ik heb gekozen voor Brits Engels, maar de uitspraak daarvan bleek toch wat te moeilijk voor mij” en “Mijn online docent zat in Zuid-Afrika. Soms ben je met online onderwijs iets meer op elkaar aan het wachten.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Het zijn native speakers. Men prijst hen om hun vakkennis en didactische vaardigheden: “De docent was native speaker en kon mij daardoor uitstekend begeleiden met mijn uitspraak”, “De trainster was een Amerikaanse. Ze was heel spontaan. Ze gaf je een comfortabel gevoel. Dat is belangrijk als je online met elkaar moet samenwerken”, “De docent wist goed de rode draad te vinden en de vinger te leggen op waar het bij mij nog aan schortte”, “De docent was leuk en positief, maar kon ook kritisch zijn. Die twee dingen waren bij haar goed in balans”, “Zij was toevallig goed thuis op het terrein van mijn werk. Daarop hadden ze haar ook uitgezocht. Dat was best een voordeel omdat ze al allerlei vaktermen kende die ik wilde leren”, “Doordat de docent een Engelsman was en alleen maar Engels sprak, was er geen ontsnappen aan en moest ik de taal wel spreken. Dat was alleen maar goed” en “De docent was enorm geduldig en enthousiast. Er werd niet benadrukt dat je iets fout deed. Je was gewoon bezig om iets te leren.” Men prijst de docenten ook om hun betrokkenheid: “De docent heeft zich echt ingespannen om zich te verdiepen in mijn vakgebied en geprobeerd passende teksten te vinden. Dat is haar aardig gelukt”, “Ik had plotseling wat meetings in het Engels. De trainster heeft echt haar best gedaan om extra lessen in te plannen. Dat kon allemaal” en “Ik had twee docenten, één voor live onderwijs en één die mijn huiswerk nakeek en audiofragmenten beluisterde. Ze hebben alles uit de kast getrokken. Super!”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, geven een ‘vier’ of ‘vijf’. Het materiaal bestaat voornamelijk uit mappen, online lesstof en digitaal oefenmateriaal. Het voldoet goed aan de maatwerkwensen. Een greep uit de reacties: “Ik heb vooral gescande documenten en oefeningen gekregen. Alles paste goed bij de training”, “De docent heeft teksten uitgezocht die te maken hebben met mijn werkgebied”, “De oefeningen en het huiswerk waren heel praktisch. Op mijn verzoek is er passende info gezocht. Alles is in Google Drive gezet. Heel prettig” en “Ik kon zoveel oefenen als ik wilde. Er werd steeds nieuw materiaal aangedragen. Daardoor heb ik enorme vooruitgang kunnen maken.” Iemand voegt nog toe: “Er was niet veel materiaal, behalve wat ik de laatste dag meekreeg voor zelfstudie en uitspraak, maar ik heb niets gemist. Het ging vooral om de praktische oefening.” Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Alle referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De bereikbaarheid is over het geheel genomen naar wens, evenals de voorzieningen en de lesruimten: “Het was goed bereikbaar en er was voldoende parkeergelegenheid. De lesruimte was prettig” en “Het lokaaltje was ruim genoeg en goed geschikt om er te oefenen met presentaties. Alles was er aanwezig.” Zeven van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score, omdat er in hun situatie sprake was van online of in-company opleidingen.

Natraject

Over het natraject zijn zes van de zeven referenten die er een oordeel over geven, tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. In sommige gevallen is er sprake van een toetsing van het eindniveau. Hoewel niet alle referenten zich meer herinneren hoe het bij hen is verlopen, bevestigen meerderen desgevraagd dat in hun geval de opleiding is afgerond met een mondelinge of schriftelijke evaluatie. Een referent: “Ik kreeg heel netjes een evaluatieformulier.” Enkel tonen zich in het bijzonder positief over diverse vormen van nazorg: “Ik heb materiaal nagezonden gekregen”, “Ik kreeg naderhand een mail met speciale tips” en “Ik kon de docent nog mailen met vragen.” Een ander voegt nog toe: “De docent heeft mij een paar maanden na de training nog gebeld om te vragen hoe het ging.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Wat ik heb gemist, is een contactmomentje nadien, of een mailtje om te vragen hoe het met me ging.” Drie van de tien referenten kennen het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie of omdat de opleiding in hun situatie nog niet is afgerond. Over de resultaten van de opleidingen is men enthousiast: “Ik heb enorm veel geleerd”, “Ik heb zelfvertrouwen gekregen in het spreken van de taal”, “Na de opleiding heb ik een presentatie gegeven, iets wat ik voor die tijd nooit zou hebben gedurfd. En ik heb er ook nog eens veel complimenten voor gekregen”, “Onze deelnemers zijn tevreden over de resultaten. Ook de direct leidinggevenden zijn vol lof”, “Mijn mails zijn duidelijk verbeterd”, “Het presenteren in het Engels gaat mij steeds beter af. Mijn werkgever maakte daar laatst nog een opmerking over”, “Ik kan merken dat mijn uitspraak is verbeterd. Mijn collega’s begrijpen mij veel beter als ik iets vertel” en “Ik heb dyslexie, maar ze hebben mij enorm goed geholpen. Ik ben door de training opgeklommen tot niveau C1. Daar ben ik heel trots op.”

Organisatie en Administratie

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Er wordt één score 'drie' toegekend. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. Men is enthousiast over de getoonde klantvriendelijkheid, flexibiliteit en accuratesse. De facturering verloopt naar de mening van bijna alle referenten correct. Enkele referenten: "Ze zijn heel makkelijk met het verzetten van data en het inplannen van nieuwe dingen", "Ze denken goed mee en als het moet schuiven ze in de agenda", "Ik krijg nooit klachten van onze backoffice. Alles loopt geruisloos en correct", "De facturering levert geen problemen op. Verder is alles ook goed geregeld" en "Ze hadden het heel snel voor elkaar. Ik kon binnen twee weken beginnen." Een referent voegt nog toe: "Ik kwam erachter dat mijn eigen organisatie zich niet aan de afspraken over de facturering hield. Daar is The English Center heel tactvol mee omgegaan. Het is helemaal goed gekomen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De factuur kwam pas binnen toen de termijn al verstreken was."

Relatiebeheer

Zeventig procent van de referenten kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie. De drie referenten die wel hun mening uitspreken, kennen respectievelijk een 'drie', een 'vier' en een 'vijf' toe. De (zeer) tevreden gestemden geven ieder aan dat ze nog contact hebben gehad met docenten: "Ze denken mee en vragen of je nog ergens behoefte aan hebt" en "Ik kreeg van verschillende docenten achteraf nog spontaan felicitaties omdat ik een hoog eindniveau had bereikt." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik zou het wel op prijs stellen als er mailtjes zouden komen zo van: 'Weet je het nog?' Zoiets hebben ze niet."

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen allen een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Enkele reacties: "Ik vind de prijs-kwaliteit verhouding uitstekend. Ik heb enorm veel waar voor mijn geld gekregen", "Ik hoor geen klachten van de afdeling inkoop. Ik denk dat het goed onderzocht is", "Ik ga ervanuit dat mijn werkgever de opleiding niet zou betalen als de prijs te hoog was" en "Ik hoef het zelf niet te betalen en dus heb ik geen recht van spreken, maar de kwaliteit is geweldig." Twee van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van The English Center zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder en de onderlinge samenwerking, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten, de praktijkgerichtheid en het maatwerk: "De docent was didactisch heel goed. Hij wees mij met veel geduld steeds op mijn verbeterpunten. Daardoor heb ik veel resultaat geboekt", "Het feit dat de docent native speaker was, heeft mij erg geholpen", "De docenten kijken goed naar wat jij speciaal nodig hebt en spelen daarop in" en "Het is helemaal op jouw dagelijkse praktijk gericht, op jouw werkgebied en prestaties." Ook de getoonde flexibiliteit en klantgerichtheid geven reden tot tevredenheid: "Ze denken altijd met je mee, of het nu om de planning of om de inhoud gaat" en "Ze kunnen zich helemaal aanpassen aan jouw werkuren en voorkeur." Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van The English Center aan te bevelen bij derden. Enkele voegen toe dat zij dit zelfs al meermaals hebben gedaan bij collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met The English Center op 28-02-2025.

Algemeen

The English Center is in 2009 opgericht door de Amerikaanse Brenda de Jong-Pauley. Zij heeft een achtergrond in psychologie en onderwijs en combineert dat met haar internationale zakelijke ervaring om taaltrainingen te ontwikkelen die zeer klantgericht zijn. In de loop der jaren is The English Center uitgegroeid tot een gevestigde naam met een vaste groep trainers. The English Center biedt zowel conversatietrainingen, schrijfttrainingen als combinaties daarvan in zakelijk Engels. Deze cursussen worden zowel in individuele vorm als in groepsvorm aangeboden, waarbij de groepen altijd klein zijn. Een andere mogelijkheid is ook om de cursussen in een online variant te volgen. De wensen van de klant/opdrachtgever zijn hierbij leidend. The English Center merkt dat er weer steeds meer behoefte is aan live-trainingen, soms in combinatie met een online-gedeelte. The English Center werkt met name in de Randstad maar kan ook internationale bedrijven tot haar klantenkring rekenen.

Kwaliteit

The English Center heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De cursussen worden individueel dan wel in kleine groepen gegeven waarbij er veel aandacht is voor de afzonderlijke deelnemers. De trainers die worden ingezet zijn altijd native speakers en worden zorgvuldig geselecteerd zodat zij aan de hoge eisen kunnen voldoen die The English Center aan hen stelt. De lessen zijn altijd interactief en gepersonaliseerd zodat deze zo goed mogelijk aansluiten op de leervraag van de opdrachtgever of deelnemer. Mevrouw De Jong-Pauley voert in de meeste gevallen zelf de voorgesprekken met de (nieuwe) opdrachtgever om te kunnen bepalen waar behoefte aan is. Vervolgens zoekt zij daar een geschikte trainer bij uit die zelf intake-gesprekken met de deelnemers houdt. Hierna wordt het programma door de trainer zo goed mogelijk op maat samengesteld waarbij er altijd nog input wordt gevraagd van de opdrachtgever zelf. Het is eveneens mogelijk dat de programma's tussentijds worden gewijzigd, als bijvoorbeeld blijkt dat een andere aanpak beter werkt. De (maatwerk)programma's sluiten door deze zorgvuldige manier van werken zeer goed aan op de wensen van de opdrachtgever en de tevredenheid hierover is dan ook groot.

Continuïteit

In de loop der jaren is The English Center uitgegroeid tot een betrouwbare en zeer professionele organisatie. Er wordt gewerkt met een ervaren en praktijkgerichte native speakers. Op dit moment is er zowel behoefte aan klassikale, 'live' trainingen als ook online trainingen. Zowel uit de eigen evaluaties onder de deelnemers die door The English Center worden afgenomen als uit het klanttevredenheidsonderzoek onder de afnemers/inkopers dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een zeer grote tevredenheid naar voren. Samen met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van The English Center voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

The English Center heeft in de loop van haar bestaan een goede naamsbekendheid opgebouwd. Er is een grote groep van vaste klanten en deze groeit nog steeds. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. The English Center is flexibel en heeft in de afgelopen drie jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. The English Center past haar programma aan de vraag aan en speelt in op de laatste ontwikkelingen. Dit spreekt de mensen aan. Mede door de gedegen gesprekken in het voortraject, wordt het programma zo goed afgestemd op de deelnemers. De ervaren trainers spelen hier een belangrijke rol bij.

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