

Klanttevredenheidsonderzoek

The Square Mile

09-06-2011



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	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma②				30%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	50%	10%
Accommodatie④					
Natraject⑤			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Geen van de referenten heeft ervaring met een trainingsaccommodatie van The Square Mile
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veruit de meeste referenten voor dit onderzoek naar de taaltrainingen-op-maat van The Square Mile doen al geruime tijd naar tevredenheid zaken met dit bureau. Twee van hen geven aan dat hun organisatie een mantelovereenkomst heeft met The Square Mile. Twee respondenten kwamen onlangs voor het eerst bij dit bureau terecht op aanraden van een collega, en een derde via het internet. Zij kwamen tot hun keuze "Vanwege het goede maatwerkvoorstel tegen een voldoende aantrekkelijke prijs", "De mogelijkheid om een één op één trainingen te volgen" en "Vanwege de soepele opstelling van de directeur, meteen bij het eerste telefonische contact."

Bij aanvang van het voortraject had een directeur/accountmanager van The Square Mile meestal eerst een oriënterend gesprek met de opdrachtgever, waarin diens specifieke wensen aan de orde kwamen, zoals het opnemen van vakterminologie in de training en of de lessen specifiek gericht moesten zijn op bijvoorbeeld het geven van presentaties of juist op het schrijven van e-mails. In een aantal gevallen was de trainer ook al bij dat gesprek aanwezig. Vervolgens was er een persoonlijk intakegesprek met de deelnemer(s), soms met de accountmanager, soms met de trainer, aan de hand waarvan het startniveau werd vastgesteld en waarin de persoonlijke doelstelling werd besproken. Als het om een groepstraining ging is daarna op basis van de uitkomsten van de intakegesprekken een groepsindeling gemaakt, zodat doelstelling en niveau van de deelnemers onderling niet te ver uiteen liepen. Eén referent geeft aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn over het voortraject: "Voorheen lieten ze de deelnemers altijd een formulier invullen over wat ze wilden bereiken, maar de afgelopen keer heb ik dat gemist." Alle overige ondervraagden zijn zeer tevreden tot tevreden op dit onderdeel. Enkele uitspraken ter illustratie: "Op basis van de intake gaf de trainer aan dat twee van de beoogde deelnemers eigenlijk al te goed waren om met de training mee te doen, dat ze zich zouden gaan vervelen; ik vind ze daarin heel eerlijk", "Naar aanleiding van wat ik tijdens de intake had aangegeven te willen bereiken hebben ze een heel trainingsplan geschreven, helemaal op mij toegesneden" en "Ze pakken alles van je over, je hoeft als opdrachtgever nergens meer over na te denken."

Opleidingsprogramma

Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat dat met zijn leidinggevende is afgehandeld. De rest is zeer goed tot goed te spreken over de offerte en het plan van aanpak dat zij van The Square Mile ontvingen. Zij konden hun wensen goed terugvinden in de tekst en als er iets niet naar hun zin was dan werd de tekst soepel aangepast. "De hele opdracht stond er in uitgewerkt, inclusief wie de deelnemers waren, hoe de samenstelling van de groepen zou zijn, wat de doelstellingen waren en hoeveel het zou kosten", vertelt een opdrachtgever. Alle ondervraagden die daar zicht op hebben geven aan dat de prijsopgave voldoende helder was. Een van hen meldt: "De offerte was naar wens: de overall kosten stonden er in, maar ook wat de prijs per persoon zou zijn; onze medewerkers hebben een persoonsgebonden opleidingsbudget, dus daar moeten wij duidelijkheid over hebben." In de helft van de gevallen heeft The Square Mile voor aanvang van het traject per e-mail direct contact gehad met de deelnemers om hen op de hoogte te stellen van de praktische gang van zaken. In de overige gevallen deed de opdrachtgever dat zelf, al dan niet met behulp van documentatie van The Square Mile.

Uitvoering

Over de manier waarop The Square Mile de besproken taaltrainingen heeft uitgevoerd is de overgrote meerderheid van de respondenten zeer tevreden; de rest is tevreden. Ter illustratie: "Ik hoor allemaal enthousiaste berichten van de deelnemers en het niveau dat na afloop van de training behaald is, is dusdanig dat we daar erg tevreden over zijn", "Onze verwachtingen zijn zeker gedekt en The Square Mile was heel erg flexibel als wij ons niet aan de afspraken konden houden" en "We hebben er allemaal heel goede herinneringen aan; de training heeft uitstekend voorzien in de behoefte die we hadden." De referenten geven aan dat de lessen waren toegespitst op wat de deelnemers in de dagelijkse werkpraktijk tegenkomen; er is veelvuldig gewerkt met bijvoorbeeld te schrijven e-mails of rapporten, een op handen zijnde presentatie of aan het dagelijkse werk gespiegelde rollenspellen. "De trainer heeft van tevoren ons product bekeken en de technische termen geïnterpreteerd; toen we wat verder waren belde hij mij op en speelde de rol van een klant met een technisch probleem" en "De deelnemers konden met eigen teksten komen waarmee ze in de knoop zaten en daar werd dan aan gewerkt", vertellen twee van hen bijvoorbeeld. Men vindt, voor zover men daar zicht op heeft, dat theorie en praktijk goed werden afgewisseld gedurende het traject. "De trainer heeft erg geïnvesteerd in afwisseling van werkvormen; bij saaie stof heeft hij veel gedaan om de aandachtspiek te bewaren", wordt er bijvoorbeeld gezegd. Bovendien melden de referenten dat alle communicatie tussen de trainer en de deelnemers in de te leren taal werd gevoerd. Verschillende van hen geven verder aan dat de deelnemers het huiswerk naar de trainer konden mailen en dat ook per e-mail gecorrigeerd terug kregen, waardoor daar geen leestijd in ging zitten. Gedurende het traject hield de trainer steeds voeling met de deelnemer(s) en hij stelde het programma zo nodig bij naar aanleiding van hun feedback. In veel gevallen nam hij of de accountmanager tussentijds ook een keer contact op met de opdrachtgever om hem op de hoogte te brengen van de voortgang. Een opdrachtgever vertelt dat hij zelf naar de trainer is gegaan om te vragen hoe het ging. Hij was heel tevreden over de gedetailleerde evaluatie die hij vervolgens kreeg, maar had het wel op prijs gesteld als de trainer het initiatief had genomen.

Opleiders

Ook over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers van The Square Mile zijn de referenten zeer tevreden tot tevreden. "Het zijn allemaal native speakers en ze kunnen erg goed uitleggen; het zijn superaardige mensen die weten waar ze het over hebben", "Hij probeerde er uit te halen wat er in zat; hij liet de deelnemers echt moeite doen", "Het is een supertrainer, hij heeft een uitstekende didactische aanleg en hij beheerst de theorie ook heel goed. Hij is in staat om zaken zo beeldend uit te leggen dat je ze niet vergeet; er zit ook altijd iets humoristisch bij en dan onthoud je het gewoon beter" en "Het is de tweede keer dat ik met hem te maken had. Het leuke is dat hij onze organisatie nu ook een beetje kent en dat geeft een heel goede wisselwerking; hij ging echt met hart en ziel in op onze materie." Bij groepstrainingen had de trainer ruim voldoende aandacht voor de individuele deelnemers. Men zegt bijvoorbeeld: "Mensen die achterbleven op de rest kregen apart aanwijzingen" en "Hij heeft heel goed geluisterd naar de wensen van de individuele deelnemers en als die wensen niet aansloten bij die van de groep, dan kreeg de betreffende persoon eigen opdrachten."

Trainingsmateriaal

Een derde van de respondenten heeft het trainingsmateriaal niet of onvoldoende gezien om er een oordeel over te kunnen vellen. Een gesproken deelnemer is noch tevreden, noch ontevreden op dit punt: "Ik vond het een beetje een nadeel dat het boek alleen in het Frans was." De overige referenten zijn tevreden. Men spreekt van een op de persoon toegesneden trainingsmap waaraan gaandeweg de training hand-outs konden worden toegevoegd, standaardboeken met theorie en opdrachten, CD's, speciale computerprogrammaatjes, materialen van het internet, woordenboeken, gekopieerde hoofdstukken uit boeken en een aanvullende boekenlijst. "Het is heel mooi materiaal. De medewerkers gebruiken het nu nog; het heeft een goede gebruiksaanwijzing" en "Per keer werd besproken wat er de volgende keer aan de orde zou komen en kreeg je nieuw lesmateriaal voor dat onderwerp. Dat zag er goed uit. Ik heb nu een mooi naslagwerk. Er waren ook speciale boeken en opdrachtjes op maat", vertellen twee ondervraagden.

Accommodatie

Alle besproken trajecten zijn in-company uitgevoerd, dus de ondervraagden hebben geen zicht op de trainingsaccommodatie die The Square Mile biedt.

Natraject

Uit de gesprekken blijkt dat de deelnemers in veruit de meeste gevallen na afloop van de training een certificaat van deelname ontvingen, met daarbij een document waarop het uitgangsniveau en het behaalde niveau was vermeld, evenals de sterke punten en de valkuilen van de deelnemer en adviezen omtrent wat hij zelf nog zou kunnen doen om het niveau paraat te houden of uit te breiden. De gang van zaken rond het verstrekken van de certificaten verliep soepel. Een opdrachtgever meldt dat de training die hij afnam is afgerond met een officieel examen van het Britse consulaat; ook hij is tevreden over de gang van zaken. Wat betreft de eindevaluatie is het algemene beeld dat uit de gesprekken ontstaat dat de trainer in de laatste les een nagesprek had met de deelnemers en dat hen gevraagd is om een evaluatieformulier in te vullen. De opdrachtgevers kregen doorgaans, niet altijd, een schriftelijke samenvatting van de evaluatieformulieren en hadden in veel gevallen een nagesprek met de accountmanager; soms was de trainer daar ook bij. Een referent is noch tevreden, noch ontevreden over het natraject. Hij was binnen zijn organisatie verantwoordelijk voor het praktische reilen en zeilen van de training en hij meldt dat zijn werkgever geen nagesprek met The Square Mile heeft gehad. Daar ligt volgens hem een verbeterpunt. Een tweede heeft geen zicht op dit onderdeel omdat het traject nog loopt. De overige referenten zijn zeer tevreden tot tevreden over het natraject. "De deelnemers mogen de trainer nog bellen met vragen en enkelen hebben zelfs de mogelijkheid gekregen om in de databank van The Square Mile nog enige tijd dingen na te zoeken en oefeningen te doen en zo", zegt een van hen nog. Alle ondervraagden geven aan dat de doelstelling van de besproken trajecten gehaald is of gaat worden.

Organisatie en Administratie

Op dit onderdeel zijn de referenten louter enthousiast en tevreden. Het bureau is goed te bereiken, zowel per telefoon als per e-mail en stelt zich klantvriendelijk en flexibel op, aldus de ondervraagden. "Dat gaat heel goed, de communicatielijnen zijn kort en als er van onze kant soms iets niet goed gaat, dan gaat hij daar goed mee om; ik heb niets dan goede ervaringen, we lossen het altijd goed op", "We zijn een groot bedrijf en hanteren een aantal regels; in het begin ging dat even moeizaam, maar nu hebben ze zich daarnaar gevoegd en loopt het allemaal goed" en "Wij kunnen altijd zelf de trainingstijden aangeven en als het enigszins mogelijk is dan krijgen we altijd de trainer die we vragen." Ook de afspraken zijn goed nagekomen en de factuur was steeds in orde, aldus de referenten. Een van hen maakt nog wel de kanttekening dat hij wat lang op de certificaten moest wachten. Een ander vertelt: "Als zeven mensen zich voor de training hebben opgegeven en er verschijnen er maar zes, dan vind ik er zes op de factuur." De enkeling die dat wel eens bij de hand heeft gehad geeft aan dat The Square Mile open stond voor feedback van de klant en dat er ook wat mee gedaan is.

Relatiebeheer

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop The Square Mile de relatie met hen onderhoudt. Na afloop van het meest recente traject hebben twee van hen niets meer gehoord van het bureau; de overigen geven aan af en toe gebeld te worden of een persoonlijk aan hen gerichte e-mail te ontvangen, meestal van de directeur/accountmanager. "Omdat wij hebben aangegeven een vervolgcursus te willen doen heeft de directeur een paar keer een mailtje gestuurd met de vraag: 'Gaan jullie nog wat doen, moeten we een trainer paraat houden?' Hij doet het precies goed, niet te veel, een keer per half jaar een korte, persoonlijke, toegespitste mail. Ik krijg ook informatie over bepaalde ontwikkelingen die voor ons van belang zijn", vertelt een opdrachtgever. Een deelnemer zegt dat zijn trainer hem onlangs nog gebeld heeft om te vragen hoe het ging. Drie opdrachtgevers melden dat zij een tot verschillende keren per jaar persoonlijk contact hebben met de directeur/accountmanager van The Square Mile.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten geven geen score voor dit onderdeel omdat zij geen vergelijkingsmateriaal hebben. De rest is tevreden over de prijs-prestatieverhouding van de trainingen van The Square Mile. Ter illustratie: "Het is niet goedkoop, maar ook niet duurder dan anderen en de trajecten zijn lonend", "De verhouding is goed, als ik het vergelijk met andere aanbieders."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Terugkijkend op de samenwerking met The Square Mile op het gebied van taaltrainingen-op-maat geven alle referenten aan tevreden te zijn; de meerderheid is zelfs zeer tevreden. Nog enkele uitspraken: "Ik heb nog nooit iets negatiefs ervaren met The Square Mile; alles gaat zo soepel, ik was helemaal onder de indruk, nu nog", "Ze zijn echt heel flexibel; als er op het laatst nog iemand bij komt dan kan de intake nog binnen een dag, en ze komen er dan ook nog speciaal voor naar ons toe. Het verbaast me dat het zo makkelijk gaat", "Ik blijf met The Square Mile doorgaan" en "Ik kan alleen maar positief zijn over dit bureau; we komen er iedere keer op terug." Alle respondenten zeggen zonder enige aarzeling dat ze The Square Mile zouden aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met The Square Mile op 09-06-2011.

Algemeen

The Square Mile, opgericht in 2002, verzorgt zakelijke taaltrainingen in het Engels, Nederlands, Italiaans, Duits, Frans, Spaans, Portugees, Chinees en Russisch. De trainingen zijn toegespitst op de persoonlijke behoeften van de deelnemers en worden in zowel groepsverband (maximaal 6 deelnemers per groep) als op individuele basis op maat aangeboden. De doelgroep zijn medewerkers die in verband met hun werk regelmatig een andere taal dan hun moedertaal moeten spreken. Naast de mogelijkheid om de training in-company te volgen, beschikt The Square Mile ook over eigen locaties in Leiden en Amsterdam. Persoonlijke aandacht staat bij The Square Mile hoog in het vaandel, niet alleen voor de klanten maar ook voor de door haar ingezette trainers.

Kwaliteit

De trainers van The Square Mile zijn hooggekwalificeerde 'native speakers' met ruime ervaring op uiteenlopende gebieden als verkoop, marketing, ondersteunende functies, IT, accounting en techniek waardoor op de specifieke behoefte van de klant kan worden ingespeeld. Naast een vaste kern van medewerkers werkt The Square Mile langdurig samen met een bestand van ongeveer 55 professionele trainers waaraan, zoals reeds gezegd, veel persoonlijke aandacht wordt besteed. Het niveau van de deelnemers wordt bepaald door het afnemen van intakegesprekken. Vervolgens maakt The Square Mile gebruik van het zelf ontwikkelde Course Record in combinatie met het Common European Framework (gemeenschappelijk referentiekader). Er worden duidelijke en meetbare doelen gesteld. Na afloop van een training ontvangt iedere deelnemer hiervan een verkorte versie waarbij de nadruk wordt gelegd op zijn vorderingen op diverse gebieden van de geleerde taal. The Square Mile werkt met een geautomatiseerd klantvolgsysteem en ook de evaluaties vinden digitaal plaats. De deelnemers worden gevraagd zowel halverwege als aan het eind van de cursus een evaluatieformulier in te vullen. Naast de expertise van de trainers geeft ook de kwaliteitsbewaking aan de hand van de evaluaties een belangrijke waarborg voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Continuïteit

Het gaat goed met The Square Mile. Sinds de oprichting is er nog steeds sprake van groei. Er staan ook voor dit jaar een aantal grote nieuwe trajecten op het programma. Het continueren van de huidige klantrelaties en uitbreiding van het klantenbestand heeft voortdurende aandacht. Van social media (Facebook, blogs en dergelijke) wordt door The Square Mile volop gebruik gemaakt. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de huidige positie in de markt, acht Cedeo de continuïteit van The Square Mile dan ook voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Na een kennismakingsgesprek met de klant vinden er intakegesprekken met de deelnemers plaats. Doorgaans worden deze door de toekomstige trainer afgenomen. Na de intakegesprekken stelt The Square Mile een rapport op waarin het niveau van de deelnemers, hun behoeften en persoonlijke doelstellingen worden beschreven. In het opleidingsvoorstel dat voortvloeit uit het rapport worden tevens de overige afspraken en wensen van de klant helder op papier gezet. Om de dagelijkse praktijk en de trainingen zoveel mogelijk met elkaar te kunnen koppelen, nemen de cursisten materiaal (brieven, mails etc) mee naar de cursus zodat het gebruikt kan worden als oefenmateriaal. Daarnaast maken de trainers gebruik van relevante werkboeken en aanvullende woordenlijsten. Om de implementatie van het geleerde te bevorderen, stimuleren de trainers van The Square Mile de deelnemers door bijvoorbeeld voor te stellen om tijdens lunches zoveel mogelijk in de geleerde taal met elkaar te spreken. Er worden ook zogenaamde tutorials geboden: na een groepsles hebben de deelnemers na een aantal dagen 30 tot 60 minuten telefonisch of persoonlijk contact met de trainer om huiswerkopdrachten te bespreken, grammatica door te nemen en dergelijke. Dit alles met als doel het leereffect te verhogen. Vermeldenswaard tenslotte is dat het instituut ook online leerprogramma's biedt zoals English360 in partnerschap met Cambridge University.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu