

Klanttevredenheidsonderzoek

The Square Mile

20-04-2017



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 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 en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma③				30%	60%
Uitvoering④				30%	60%
Opleiders⑤				30%	60%
Trainingsmateriaal⑥				60%	20%
Accommodatie⑦					
Natraject⑧				40%	50%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer			10%	30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
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 is niet bij het voortraject betrokken geweest
- ③ Eén referent onthoudt zich van een score over het opleidingsprogramma
- ④ Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de uitvoering
- ⑤ Eén referent geeft geen score op de opleiders
- ⑥ Twee respondenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑦ Alle opleidingen hebben intern plaatsgevonden
- ⑧ Eén geïnterviewde geeft geen mening over het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van The Square Mile zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De meesten geven aan in het voortraject ook andere taalinstututen met hen te hebben vergeleken. Soms is dat via een (openbare) aanbestedingsprocedure gegaan. Men deelt mee dat er binnen korte termijn een gesprek is gevoerd en dat er een goed voorstel is gedaan. Voor de meerderheid is dit de reden geweest om voor dit opleidingsinstituut te kiezen. Ook het feit dat er zowel groeps- als individuele lessen mogelijk zijn en deze op de gewenste locatie kunnen worden verzorgd maakt dat de opdrachtgevers met hen in zee wilden gaan. Eén referent vertelt dat The Square Mile één van de preferred suppliers voor de organisatie is. Medewerkers kunnen/mogen ook voor andere taalinstututen kiezen.

Toch geven veel medewerkers de voorkeur aan dit opleidingsinstituut. Een ander vertelt dat hij het opleidingsinstituut via Google heeft gevonden. De duidelijke website en de goede beoordelingen die zij van anderen kregen, heeft de doorslag bij hun keuze voor dit instituut gegeven. Ook zijn er verschillende referenten die aangeven al langer met hen zaken te doen en vanwege de goede resultaten en de tevredenheid over het instituut geen behoefte te hebben aan voorstellen van andere partijen. “Zij steken boven anderen uit op kwaliteit en aanpak”, zegt één van hen ter verklaring. Een ander geeft aan dat bij de keuze voor dit instituut een rol heeft gespeeld dat de docenten de ‘taal van de financial’ spreken. Dat is voor deze opdrachtgever heel belangrijk. Eén geïnterviewde geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bij het inkoopproces betrokken is geweest.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot een gedegen offerte die men “helder” en “goed doortimmerd” noemt. De prijsstelling daarin is eveneens helder. De meeste respondenten geven aan dat er tot goede prijsafspraken is gekomen. Eén van de referenten merkt ondanks een positieve beoordeling op dat hij de prijsonderhandelingen “hard” vond. Dat gevoel is wel een poosje bijgebleven. Over de opleidingsprogramma’s is men zeer tevreden. De geïnterviewden vertellen dat het opleidingsinstituut op maat gemaakte programma’s biedt, gericht op de werk- en interessesfeer van de deelnemers. Met iedere cursist wordt vooraf een intake gedaan om het startniveau te bepalen. Ook wordt er een einddoel aangehouden. De opdrachtgevers worden goed en scherp uitgevraagd. Zo wordt er gevraagd waar het accent in de cursus op moet komen te liggen; op de lees- schrijf- of spreekvaardigheid. Het programma springt daarop in. De praktische insteek waarvoor in de opleidingsprogramma’s wordt gekozen spreekt de opdrachtgevers erg aan. “Het pad naar het einddoel toe is niet standaard. Het tempo en de weg die The Square Mile kiest maakt hen uniek”, vertelt een opdrachtgever. Men is dan ook (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma’s. Eén referent zegt geen zicht te hebben op de inhoud hiervan en geeft daarom geen oordeel.

Uitvoering

De meeste geïnterviewden hebben niet direct zicht op de uitvoering van de lesprogramma’s maar gaan af op de ervaringen die zij van de deelnemers hebben terug gehoord. Die ervaringen zijn heel positief. Ook ontvangen de opdrachtgevers halverwege de opleiding een document met de vorderingen van - en feedback op de deelnemers. Dat geeft een goed beeld van hoe de opleiding wordt ervaren. De programma’s zijn doorgaans intensief. Er is veel ruimte voor eigen inbreng of om eigen praktijksituaties te bespreken. Naast de uitleg van de grammatica van de taal worden er veel oefeningen gedaan. De werkvormen worden aangepast aan de interesses van de deelnemers. Zo vertelt een geïnterviewde: “De deelnemers mochten stripboeken of een gebruiksaanwijzing van een favoriet merk auto in de vreemde taal lezen. Hiermee is gezorgd voor het leerplezier bij de deelnemer.” Een ander vertelt dat de deelnemer als opdracht kreeg een brief in de vreemde taal te schrijven aan een leverancier. Daarmee wordt er direct aangesloten bij zijn werkzaamheden in de praktijk. Diverse geïnterviewden geven aan dat er goed wordt ingesprongen op de verschillende niveaus van de deelnemers. Zo vertelt één van hen: “Aanvankelijk dachten wij met één groep te kunnen starten. Maar naar aanleiding van de intake bleek dat wij beter met twee groepen op verschillend niveau van start konden gaan. The Square Mile staat voor wat zij doen en voor wat zij willen bereiken. Zij willen hun naam en de kwaliteit van hun opleidingen hoog houden.” Ook op dit onderdeel geeft één referent geen score omdat hij geen zicht op de uitvoering van de lesprogramma’s heeft.

Opleiders

Ook over de taaldocenten is men positief en zeer positief. Zij doen hun uiterste best om de taalcursussen leuk te maken, maar tegelijkertijd om het niet te vrijblijvend te laten zijn. Zo vertelt een referent dat de cursisten op hun eigen werkplek over hun werk mochten vertellen in de vreemde taal. De meeste docenten zijn native speakers. Vooral het feit dat zij in staat zijn goed in te spelen op de verschillende niveaus van de deelnemers wordt door de opdrachtgevers als zeer prettig ervaren. Ook over de didactische vaardigheden van de docenten is men te spreken. Een referent vertelt: "De docent luistert goed en reageert op de vragen en behoeften uit de groep. Hij weet daarin soepel mee te bewegen. Hij kijkt en luistert goed naar wat een ieder nodig heeft. De deelnemers krijgen alle ruimte. Toch is hij ook to the point." Voorts wordt opgemerkt dat de deelnemers rechtstreeks contact onderhouden met de docenten. Dat vindt men prettig. Een ander merkt op het als een groot pluspunt te ervaren dat de docent zelf afkomstig is uit de technische branche. Hij sluit met zijn kennis aan op het werkveld van de opdrachtgever. Enkeligen geven aan dat zij zeggenschap hebben over de docenten die worden ingezet. Wederom scoort één referent niet omdat hij onvoldoende zicht heeft op de docent die is ingezet.

Trainingsmateriaal

Men spreekt over verschillende soorten lesmaterialen zoals taalboeken, woordenboeken, werkboeken en oefen dvd's. Ook wijzen de docenten op interessante internetsites en You Tube filmpjes voor extra oefenmateriaal. En er is een app waarmee men in spelvorm de taal kan oefenen. Een respondent noemt dit "precies de juiste mix tussen degelijk en leuk materiaal". De inhoud en het niveau van het materiaal vindt men goed. De boeken en werkboeken zijn duidelijk. Eén referent geeft echter aan dat uit de evaluaties van de deelnemers is gebleken dat er wat naslagwerk wordt gemist. Toch geeft tachtig procent van de referenten aan 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn over het trainingsmateriaal. Twintig procent onthoudt zich van een oordeel omdat zij niet bekend zijn met het lesmateriaal.

Accommodatie

De meeste lessen vinden plaats op de locatie van de opdrachtgever. Soms wordt er een externe locatie gezocht. Dit gebeurt dan in overleg met de deelnemer. Geen van de geïnterviewden geeft dan ook een score op dit onderdeel.

Natraject

Alle respondenten geven aan dat er voldoende wordt geëvalueerd; zowel tussentijds als aan het eind. De vorderingen van de deelnemers worden per persoon op een aantal onderdelen aangegeven. Alle geïnterviewden melden dat er stappen in de taalontwikkeling van de deelnemers zijn gezet; uiteraard bij de één meer en sneller dan bij de ander. Zij geven aan resultaat te zien van de trainingen: "De angst om een vreemde taal te spreken wordt weggenomen", vertelt één van hen. De certificaten ontvangt men per mail. Bij de meeste opdrachtgevers is er een blijvende samenwerking ontstaan en worden er vervolgopleidingen afgesproken. Ook op dit onderdeel geeft negentig procent van de respondenten een hoge score. Eén referent geeft geen mening omdat de taalcursus nog niet is afgerond.

Organisatie en Administratie

Ook over de organisatie en administratie rondom de cursussen is men (zeer) tevreden. De backoffice wordt "goed" en "professioneel" genoemd. De meeste geïnterviewden werken met een vast contactpersoon bij het opleidingsinstituut. Dat vindt men prettig. Zij vertellen dat er snel wordt gereageerd op vragen en dat al het lesmateriaal op tijd wordt aangeleverd. En dat er altijd even wordt nagebeld of het lesmateriaal goed is ontvangen. De facturen kloppen met de gemaakte afspraken. Een aantal respondenten geeft aan het prettig te vinden dat er veel uit handen wordt genomen. The Square Mile zorgt voor de groepsindeling, de planning, de toezending van het huiswerk enz. En er vindt overleg plaats over de inhoud van de te gebruiken teksten, zodat die goed aansluiten bij het werkveld van de deelnemers. "Zij denken goed en proactief mee en proberen de organisatie te begrijpen. Zij hebben ons geholpen met het maken van een goede indeling" en "Alles verloopt goed, snel en duidelijk. Niets dan lof", aldus enkele uitspraken van zeer positief gestemde referenten.

Relatiebeheer

Men is (zeer) te spreken over de wijze waarop de relatie met de opdrachtgevers wordt onderhouden. Zij vinden dat de organisatie en haar contactpersonen goed toegankelijk zijn. De geïnterviewde referenten noemen het contact "respectvol" en "met oog voor de wensen van de klant". De relatie is goed. "Er is regelmatig telefonisch contact", "Er zijn korte lijnen met de accountmanagers" en "Zij kunnen snel schakelen. Zij denken mee in oplossingen", zeggen enkele respondenten. Af en toe wordt er informatie opgestuurd. Zij vinden deze vorm van relatiebeheer goed. Een ander benoemt dat The Square Mile actief is op LinkedIn. Twee referenten geven aan het prettig te vinden dat het opleidingsinstituut een deel van de winst besteedt aan een goed doel. Daarover worden zij in korte berichtjes op de hoogte gehouden. "Daarmee is The Square Mile meer dan alleen een commercieel bedrijf", benadrukt één van hen. Een volgende verklaart: "Er is niet echt sprake van relatiebeheer. Alleen tijdens en na afloop van de cursus hebben wij contact gehad. Maar als het nodig is weet ik het instituut te vinden." Hij geeft daarom een neutrale score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Waar de één de prijs redelijk goedkoop vindt, zijn anderen van mening dat de prijzen van de opleidingen iets hoger liggen dan gemiddeld. Maar alle referenten vinden dat de prijs wordt waargemaakt door de goede kwaliteit van de opleidingen. Over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit zegt men onder meer: "Door de grote afname hebben wij een goede prijs kunnen afspreken. Dat is prettig. Wij zijn zeer tevreden over de kwaliteit", "In de aanbestedingsfase zijn wij er met hen goed uitgekomen. Daarom doen we zaken met hen. De prijzen zijn reëel" en "Zij zoeken altijd naar de best mogelijke oplossing en kiezen ook de best passende docenten. Dat wordt door ons zeer gewaardeerd. Daarmee leveren zij een goede kwaliteit die in balans is met de prijs." Weer anderen vertellen dat de prijs prima past binnen de plannen en budgetten van de organisatie. Ook benoemt een referent dat de kosten goed en overzichtelijk op de factuur zijn vermeld. Hiermee krijgt hij een goed inzicht in hoe de prijs is opgebouwd. Dat maakt dat allen (zeer) tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten erg positief zijn over de kwaliteit van de opleidingen en de samenwerking met dit instituut. Velen vertellen graag met hen samen te willen (blijven) werken. Als sterke punten van dit opleidingsinstituut worden genoemd: de goede kwaliteit van dienstverlening, de wijze waarop de lessen worden vormgegeven, de klik met de organisatie en de wijze waarop er wordt meegedacht met de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Maar vooral het feit dat er goed wordt aangesloten bij de verschillende niveaus van de deelnemers wordt als een pluspunt gezien. "Er bestaat een hele prettige samenwerking. Alles is professioneel geregeld. Zij hebben ons gevraagd een review te schrijven en input te geven voor de website. Wij worden als klant betrokken bij de The Square Mile. Dat is erg leuk!", aldus een zeer positief gestemde referent. Tot slot merken alle referenten op dat zij van harte bereid zijn om het opleidingsinstituut aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met The Square Mile op 20-04-2017.

Algemeen

The Square Mile is gespecialiseerd in taaltrainingen op maat. Voor bedrijven, non profits en (semi) overheid. The Square Mile hecht sterk aan co-creatie: in nauwe samenwerking met de opdrachtgever krijgen de trajecten invulling waarbij de opdrachtgever kennis inbrengt die The Square Mile vertaalt naar een concrete training. Dat impliceert een gedegen en intensief voortraject waarbij wordt geïnterviewd welke leerwensen er vanuit het bedrijf het bedrijf bestaan, welk leerdoel de individuele cursist heeft en welke trainingvormen het beste aansluiten bij de leerstijl. Zowel individuele als groepslessen behoren tot de mogelijkheden waarbij het instituut nadrukkelijk adviseert welk traject het meest optimale rendement oplevert. Sinds de oprichting in 2002 is The Square Mile alleen maar gegroeid, ook ten tijde van de crises. Het gesprek vond plaats met de heer R. Brama (directeur en eigenaar).

Kwaliteit

Bij The Square Mile gaat men uit van het principe dat de mensen die met hen samenwerken, het allerbelangrijkst zijn. Dat betekent dat men investeert in goede relaties met zowel de trainers als met de backoffice zodat er kwalitatief hoogwaardige trajecten geleverd kunnen worden. De backoffice bestaat uit tien mensen die maandelijks bij elkaar komen. Zij werken nauw met elkaar samen in teams. Alle grote accounts kennen dan ook een primaire en een secundaire contactpersoon waardoor men snel kan schakelen en flexibel kan inspelen op wensen van de opdrachtgever. Ook heeft men circa 110 trainers aan zich weten te verbinden met wie men intensief contact onderhoudt. Zo wordt er onder meer van hen verwacht dat zij na de eerste les feedback geven omdat de intake een momentopname is. Na twee lessen belt de coördinator met de deelnemer om te kijken of het geheel naar verwachting verloopt. Bovenstaande kenschetst de handelwijze van The Square Mile: in protocollen staat de werkwijze nauwgezet per fase omschreven. Omdat kwaliteit hoog in het vaandel staat vormen evaluaties een belangrijke graadmeter voor de totale serviceverlening. Met trainers is dan ook regelmatig overleg en worden er bijvoorbeeld kleinschalige workshops georganiseerd over een specifiek aandachtsgebied, zoals 'taal en dyslexie', die men geografisch verspreid aanbiedt. Dat geeft trainers tevens de mogelijkheid om met elkaar te netwerken en van gedachten te wisselen over het vakgebied.

Continuïteit

De filosofie van The Square Mile is gestoeld op het feit dat leereffecten het grootste rendement halen wanneer cursisten face to face les krijgen. Onderliggende vragen als: hoe leer je, hoe ging het vroeger op school, vond je taal leuk, waar heb je het voor nodig en heb je collega's om mee te oefenen, vormen een belangrijke basis om zo goed mogelijk in te spelen op de individuele behoefte van de cursist en zijn of haar leerstijl. Mede vanuit dat oogpunt hanteert men geen e-learning omgeving. Wel kijkt men naar de toegevoegde waarde van potentiële digitale leermiddelen om methodieken te verrijken, zoals het inpassen van bestaande YouTube filmpjes en diverse quiz-formules. The Square Mile heeft de afgelopen periode veel geïnvesteerd in het vernieuwen van de website. Mede omdat dit één van de belangrijkste kanalen is op basis waarvan nieuwe klanten hun weg naar hen weten te vinden. Daarnaast beschikt het instituut over een groot netwerk en loyale trainers waardoor mond-tot-mond reclame hen eveneens veel business oplevert. Ook heeft men goede contacten met intermediaire partijen. En besteedt men veel tijd en aandacht aan aanbestedingsprocedures. Op basis van het resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van The Square Mile voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Al vanaf het ontstaan van The Square Mile heeft zij een hoge klantwaardering door middel van Cedeo onderzoeken weten te genereren. In een prijsgevoelige markt steekt zij er al jaren bovengemiddeld doordat zij een solide partner is gebleken die kwaliteit en flexibiliteit hoog in het vaandel heeft staan. Tevens roemen de referenten, die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, de deskundigheid van de trainer; niet alleen taal technisch maar vooral ook hun expertise binnen een specifieke branche of vakgebied. Mede daardoor en dankzij het gedegen voortraject, sluiten trainingen goed aan op de belevingswereld van individuele deelnemers. Daarnaast kennen de trajecten in de uitvoering een praktische insteek waardoor de transfer van theorie naar praktijk geborgd is. Of, zoals één van de respondenten het heeft verwoord: "Het pad naar het einddoel is niet standaard. Het tempo en de weg die The Square Mile kiest maakt hen uniek."

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