

K.P. van der Mandelelaan 41a  
Postbus 701  
3000 AS Rotterdam  
T +31 (0)10 201 42 22  
F +31 (0)10 224 85 87  
I [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)  
E [info@cedeo.nl](mailto:info@cedeo.nl)

## Klanttevredenheidsonderzoek

ISA Training & Coaching B.V.

16-07-2013



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van ISA Training & Coaching B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....</b>	<b>10</b>

## 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 jaaromzet 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 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.



## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				33%	67%
Opleidingsprogramma②				44%	33%
Uitvoering				44%	56%
Opleiders③				22%	67%
Trainingsmateriaal④			11%	33%	
Accommodatie⑤				44%	
Natraject⑥			11%	22%	33%
Organisatie en Administratie⑦				33%	56%
Relatiebeheer⑧				56%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				56%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen mening over dit item.  
 ③ Eén referent heeft geen mening over dit item.  
 ④ Vijf referenten hebben geen mening over dit item.  
 ⑤ Vijf referenten hebben geen mening over dit item.  
 ⑥ Drie referenten hebben geen mening over dit item.  
 ⑦ Eén referent heeft geen mening over dit item.  
 ⑧ Eén referent heeft geen mening over dit item.  
 ⑨ Eén referent heeft geen mening over dit item.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Veel opdrachtgevers hebben al een jarenlange band met ISA Training & Coaching (hierna ISA te noemen): "ISA heeft in het verleden met enige regelmaat trainingen voor ons verzorgd. Sinds dit jaar hebben we de banden weer hernieuwd en trainingen uitstaan bij ISA" en "ISA is één van de opleidingsinstellingen uit een groep waar we vertrouwen in hebben."

Men koos ISA uit het aanbod van opleidingsinstellingen: "We hebben nog een andere partij op bezoek gehad, maar ISA kwam het beste uit de verf", "Er zijn een vijftal bureaus langsgekomen, waaronder ISA omdat zij ons door een collega geadviseerd waren. We hebben voor ISA gekozen omdat zij meteen de trainer voorstelden, bereid waren een resultaatafspraken af te geven en ze pasten het beste bij onze organisatie. Ook hun eis om ook het salesmanagement te willen trainen, wanneer het salesteam een training zou krijgen, sprak ons aan," Soms zijn opdrachtgevers op advies van derden bij ISA terecht gekomen: "ISA is ons aanbevolen door één van onze zusterbedrijven." Eén referent zegt niet bewust voor ISA gekozen te hebben: "Ik heb gekozen voor de docent die eerder ook al voor ons heeft gewerkt. Als hij bij een ander bedrijf had gezeten had ik hem ook gevraagd." Gevraagd of er vooraf concrete doelen vastgesteld konden worden in meetbare termen zeggen de respondenten: "Met de afspraak van een resultaatafspraken krijgt ISA een beloning die gekoppeld is aan het resultaat" en "We bekijken niet aan de hand van cijfers wat het rendement van de training is, maar als auto importeur hebben we te maken met de internationale doelstellingen van de fabrikant." Een andere opdrachtgever uit de automobielbranche zegt hierover: "We bieden aan alle bij ons aangesloten dealers trainingen aan en huren ISA in voor de uitvoering hiervan. Wij hebben onze eigen doelstelling en houden de normen die vanuit de fabriek aangegeven worden aan. Daarnaast voert de docent van ISA een persoonlijk intakegesprek met iedere deelnemer en zijn leidinggevende bij de dealer. Door dit gestructureerde interview weet de docent ook de persoonlijke doelstellingen van de cursist en de situatie bij de dealer." Alle referenten hebben de (telefonische) gesprekken vooraf direct met de docent gevoerd. De meerderheid van de opdrachtgevers geeft de hoogste score om uitdrukking te geven aan hun tevredenheid over de samenwerking en inspanning van ISA tijdens het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Sommige opdrachtgevers wilden de mogelijkheid hebben om het opleidingsprogramma in de loop van de cursus bij te stellen: "We hebben met elkaar doorgesproken hoe het programma eruit zou komen te zien, maar het nog niet tot in uiterste details uitgewerkt zodat er gaandeweg aan de hand van resultaten van de eerste cursusdagen nog aan gesleuteld kon worden", "Ik heb het opleidingsprogramma op schrift ontvangen, maar we hebben met het voortschrijdend inzicht dingetjes aangepast." Bij anderen was het opleidingsprogramma vooraf wel duidelijk en helemaal afgestemd op de eigen vragen en wensen: "ISA heeft het internationale programma voor ons aangepast en als opleidingsprogramma op schrift gezet" en "Ik heb er samen met ISA iets moois van gemaakt." Het opleidingsprogramma is dus nimmer een dictaat en ISA is te allen tijde bereid om er wijzigingen in aan te brengen. De docent en de opdrachtgever hebben in overleg besloten wie de deelnemers vooraf op de hoogte stelde van het programma en de beoogde resultaten: "De docent en ik hebben samen het programma gepresenteerd aan het team. Ik heb in de aftrap duidelijk gemaakt wat de doelstellingen waren" en "Voornamelijk heeft ISA de deelnemers vooraf ingelicht over de doelstellingen van de training." De financiële kant van de zaak was voor alle referenten vooraf helder: "We hebben nog even wat moeten schakelen over het afstemmen van de afspraken op de doelen, maar zijn het eens geworden", "Helemaal conform afspraak", "De facturatie komt overeen met de offerte" en "De presentatie van de offertes is een pluspunt van ISA. Ze zijn altijd vroegtijdig en overzichtelijk." Twee geïnterviewden kennen geen score toe op dit onderwerp: "De deelnemers hebben hun mening over een aantal stellingen vooraf op een intakeformulier ingevuld. Er stond vooraf niets op papier van de eendaagse workshop met een pilotachtig karakter" en "Het was een pilot workshop van twee uur als onderdeel van een groter programma waaraan meerdere leveranciers hebben meegedaan. We zijn er al gaande en sparring achter gekomen wat we wilden." De overige referenten zijn (zeer) tevreden over de duidelijkheid van het opleidingsprogramma vooraf.



### **Uitvoering**

Gevraagd of de uitvoering is geschied conform afspraak zeggen de referenten het volgende: "Ik woon een aantal trainingen bij zodat ik kan zien of wat afgesproken is ook daadwerkelijk in het programma zit. Wanneer dit niet zo is dan pakt ISA het snel op." Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de training: "Ik heb de uitvoering als heel constructief, persoonlijk en uiterst prettig ervaren" en "De praktijkopdrachten sloten aan bij het bedrijfsleven en de huidige tijd. ISA kent de branche waarin ze trainen en heeft veel raakvlakken met ons waardoor er een leuke sfeer en veel interactie ontstaat tijdens de training", "Er is helder gecommuniceerd, er was een duidelijke tijdbewaking en de toepasbaarheid was hoog", "We hebben een online leerplatform voor de theorie en tijdens de training kunnen de deelnemers praktisch oefenen met veel praktijkopdrachten zodat ze inzicht krijgen. Dan groeit het besef dat het handig is om iets op een andere manier te doen" en "We zijn in staat geweest om de maatwerk training op basis van de ervaringen van de deelnemers heel relevant te maken en de praktijk en theorie met elkaar te verbinden." Het opleidingsprogramma kan gaande de training aangepast worden wanneer uit tussentijdse evaluatie (door ISA of door de opdrachtgever) blijkt dat dit nodig is: "Er is tussen de cursusdagen in regelmatig geëvalueerd. Soms in een één op één gesprek, soms werd ik gebeld met de vraag hoe ik het ervaren had en of ik iets al toegepast had", "De uitvoering wordt in zijn algemeenheid goed beoordeeld. De eindgesprekken zijn nu intervisiebijeenkomsten", "Wij meten elke uitvoering door de cursisten een evaluatieformulier te laten invullen waarop we op een groot aantal punten vragen over de kwaliteit stellen. De reacties op dit traject waren zeer goed omdat het echt maatwerk was en de afwisseling goed was" en "De workshop was een kort en krachtig moment. De mazzel die ISA hierbij had was dat het over een populair, makkelijk onderwerp ging zodat je er altijd op kunt scoren. De praktijkvoorbeelden zijn door ons uitgedragen als organisatie en ISA heeft er haar eigen sausje over gegoten. Het had met nog meer passie en enthousiasme gegeven kunnen worden." Ondanks voorgaande opmerking zeggen alle referenten tevreden of zeer tevreden te zijn over de uitvoering.

### **Opleiders**

ISA heeft meerdere trainers met elk zijn eigen specialisme. Sommige trainers zijn in staat om meerdere trainingen te geven: "ISA opereert al een hele tijd in de autobranche. Het geeft de deelnemers een goed gevoel dat de docent ook met voorbeelden uit de praktijk komt die perfect aansluiten bij de dagelijkse ervaring van de deelnemers" en "Tachtig procent van het traject staat dezelfde trainer voor de groep omdat ik hem een hele goede en fijne docent vind, die mij aanspreekt. Hij heeft een kritische, maar wel positieve manier om mensen hun eigen gedrag in te laten zien en kan net die punten eruit pikken waar het om gaat en die in een rollenspel goed neerzetten." Een overigens tevreden referent zegt: "Wanneer er heel veel sessies zijn is de ene groep makkelijker mee te krijgen dan de andere. Het afstemmen naar de individuele deelnemers is niet overal even goed uit de verf gekomen." De overgrote meerderheid van de respondenten geeft de hoogste score voor de kwaliteit van de docenten: "Het gaat om de klik die de docent weet te genereren met degene die hij iets wil bijbrengen", "De docent heeft een groot inlevingsvermogen en doet goede voorstellen. Hij weet de vinger op de zere plek te leggen en daar de juiste aandacht aan te geven. Het is hem bekend waar wij het over hebben en wie de doelgroep is", "De docent kan echt door hele goede vragen te stellen mensen een spiegel voorhouden waardoor ze meer zelfinzicht ontwikkelen" en "De mate waarin een training geaccepteerd wordt door een salesteam is afhankelijk van de mate waarin de docent geaccepteerd wordt. Deze docent heeft ons overtuigd omdat onze mensen veel van hem aannemen. Hij is erg goed gebleken in het binden van het team aan zijn trainingen door de juiste toon aan te slaan en iedereen heel sterk het gevoel te geven dat hij echt begrijpt waar het in de verkoop om gaat."



### **Trainingsmateriaal**

Van de referenten die een mening hebben over het lesmateriaal is de meerderheid tevreden: "Het was niet heel uitgebreid. Een A4-tje met een aantal aandachtspunten", "Er wordt standaard wel een hand-out meegegeven. Deze is omgezet in onze eigen huisstijl en voldoet daarmee aan de normen die we daar aan stellen" en "De deelnemers ontvangen hand-outs tijdens de training en ze nemen zelf veel over van de flip-over. ISA heeft hier niet zoveel invloed op want wij krijgen dit deel van de fabrikant aangeleverd." Eén referent kent een neutrale score drie toe: "Er was lesmateriaal, maar het was niet van een opvallende kwaliteit. Er kan nog gesleuteld worden aan de structuur en de professionaliteit van de uitstraling." Vijf referenten kennen geen score toe voor de kwaliteit van het lesmateriaal doordat zij dat zelf hebben aangeleverd, er geen lesmateriaal was of omdat zij het niet gezien hebben: "Het was een praktische cursus met heel veel rollenspelen en praktijkoefeningen. De docent zou de PowerPoint presentatie nog naar mij mailen zodat ik de deelnemers daar een kopietje van kan geven, maar dat heb ik tot op heden nog niet ontvangen", "Nu krijgen de deelnemers nog lesmateriaal. Vooraf ontvangen ze een syllabus en tussentijds krijgen ze opdrachten mee. Achteraf krijgen ze nog hand-outs van presentaties. ISA heeft daar geen invloed op omdat het om fabrieksmateriaal gaat en is afhankelijk van wat wij aanleveren. Eigenlijk willen we er helemaal van af" en "De deelnemers moeten zelf ter voorbereiding nadenken over de leerdoelen en krijgen een stukje theorie op schrift in opleidingsmappen en na elke training een inputeffect sheet."

### **Accommodatie**

Vaak worden trainingen incompany gegeven of verzorgt de opdrachtgever zelf een externe locatie. Vier geïnterviewden kennen geen score toe doordat de training incompany heeft plaatsgevonden: "Wij hebben een eigen opleidingscentrum", "We hebben twee eigen trainingszalen. Een aantal dealers vond het thema van de training dermate aanspreken dat zij deze trainingsdag ook hebben afgenomen maar dan opgedeeld in twee avonden", "De training heeft plaats gevonden in eigen academy." De geïnterviewden die wel een score kunnen toekennen zijn unaniem tevreden: "Het was een goede omgeving waarin de deelnemers zich konden ontspannen. Alleen voor de groepstraining was het wat krapjes", "De training heeft plaatsgevonden bij de burens van ISA omdat dit wat ruimer was. Het was vaak erg koud, maar voor de rest was alles prima voor elkaar", "De training heeft plaatsgevonden op de eigen locatie van ISA en extern. Alles was goed geregeld en het voldeed aan de eisen" en "ISA heeft voor ons in drie regio's een locatie in een hotel geboekt en de mensen uitgenodigd."

### **Natraject**

De kwaliteit van de training kan de opdrachtgevers op verschillende manieren duidelijk worden: "Soms wordt de training afgesloten met de presentatie van een ondernemingsplan door de cursisten", "De deelnemers ontvangen een certificaat van ons namens de dealer. We hebben eigen evaluatieformulieren waarvan we de uitslag delen met ISA en we hebben een nagesprek met de docent gehad. In het najaar gaat ISA er een aansluitende extra training aan toevoegen. Of de opleidingsdoelen van de training voor verkopers zijn bereikt zal de komende tijd blijken door middel van een mystery shopper of klantenquêtes" en "Er is een voltallige evaluatieronde geweest en de deelnemers hebben PE punten ontvangen. Ik heb de training samen met de docent geëvalueerd. Onze mensen hebben hier heel veel aan gehad en ze kunnen er echt veel mee." ISA denkt mee om de implementatie te bevorderen: "De deelnemers leggen een schriftelijke toets af en maken een marketingplan. Op die manier wordt beoordeeld of ze de kennis en kunde bezitten. Omdat het een programma is wat door de fabriek verplicht wordt, verzorgen zij ook de certificaten. Inmiddels is dit programma al een aantal keer gegeven zodat we niet meer na iedere training hoeven te evalueren. Gelukkig is de trainer zelf ook heel kritisch en komt hij met verbeterpunten aan. Het rendement van de cursus is dan ook erg goed", "Wij hebben de deelnemers na elke sessie gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. Deze informatie delen we met ISA. Daarnaast hebben wij als afnemer een aantal keer per jaar een gesprek met ISA als leverancier. De deelnemers moeten zowel een praktisch als een theoretisch examen afleggen en ontvangen een certificaat als ze voldoende gekwalificeerd zijn. Er zijn contactmomenten met de opleidingsverantwoordelijken en leidinggevenden en we meten of er een omzetverhoging van de autoverkoop of een verhoging van het aantal orders ten opzichte van het aantal offertes plaats vindt. Wat we missen in het natraject is de borging in de praktijk bij de dealer. Daarom gaan we het programma herijken. ISA denkt heel actief mee om dat strakker geregeld te krijgen" en "Het gaat meer om het borgen van het geleerde in de organisatie zodat men het ook echt gaat gebruiken. We hebben zelf geïnitieerd om een 'teambijbel' samen te stellen waarbij ISA heeft meegeholpen in het aanleveren van de materialen."



ISA is niet alleen verantwoordelijk voor de implementatie van het geleerde: "De doelstellingen van de workshop zijn bereikt. Of ik in de toekomst resultaat kan zien in de praktijk ligt niet aan ISA, maar aan de opvolging van de leidinggevenden. ISA heeft voor enthousiasme gezorgd daar moeten we zelf mee verder gaan." Twee respondenten lichten toe: "Ik heb tot maanden na de training nog contact gehad over hoe het ging en ik kan de docent ook zo nog bellen. Daar ontbrak het absoluut niet aan" en "De trainer belt nog en informeert naar de vorderingen." Een referent die een neutrale score toekent voor het natraject mist een stukje nazorg: "ISA zou drie maanden na de eindpresentatie contact kunnen opnemen met de kandidaten om te vragen hoe het gaat en waar men tegenaan loopt." Drie referenten kennen geen score toe omdat zij het natraject nog niet ingegaan zijn: "Er is vooraf een inschatting gemaakt van wat het effect van de resultaatverbetering op het team zou moeten zijn op basis van cijfers. We hebben een grote stap gemaakt met elkaar."

### **Organisatie en Administratie**

Eén referent kent geen score toe voor dit onderwerp omdat het contact op organisatorisch en administratief gebied buiten hem om is gelopen. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. "ISA bezuinigt gelukkig niet op het secretariaat want daar zitten gewoon nog twee of drie personen. Wanneer ik om een prijsvoorstel vraag, heb ik een paar uur later al een offerte in huis. Ze hebben ook wel eens uitnodigingstrajecten voor ons verzorgd." "Ik heb alleen met de cursusleider te maken. Wanneer ik hem een e-mail stuur, belt hij mij terug. Hij komt heel snel met voorstellen en denkt echt mee", "De directeur is een fijne gesprekspartner op zakelijk en persoonlijk gebied. Ik heb met hem het meeste contact" en "Wanneer de docent nieuws ziet wat voor ons van toepassing is dan e-mailt hij dit." Een training verschuiven is niet altijd mogelijk: "De docenten zijn redelijk druk bezet. Ze proberen het wel, maar dat valt niet altijd mee" en "In het algemeen is de houding van ISA flexibel." Eventuele klachten worden naar tevredenheid opgelost: "Wanneer er een klacht of een reactie van de dealers komt is ISA in staat om snel te switchen", "In het verleden is het wel eens voorgekomen dat iets niet ging hoe ik het wilde. Dan is één telefoontje genoeg en er zit een trainer bij me."

### **Relatiebeheer**

Met regelmaat worden er telefoontjes gepleegd tussen ISA en de opdrachtgever over de ontwikkelingen binnen beide bedrijven: "Wanneer de docent nieuws heeft wat voor ons van toepassing is dan e-mailt hij ons. Ook heeft hij gebeld om te vragen of onze mensen tevreden zijn" en "De trainer informeert telefonisch regelmatig naar de vorderingen" en "Het is nooit lastig om een telefoontje te wagen met de persoonlijke afstemming en de vriendelijke toegankelijke mensen van ISA." Alle geïnterviewden zijn dan ook (erg) tevreden over de wijze waarop ISA de relatie met hen onderhoudt: "Ze lopen regelmatig ons kantoor binnen om te vragen of er nog dingen spelen en ik ontvang direct mail met een link naar de website. Er zijn geen relatiedagen, maar daar heb ik ook geen behoefte aan", "Ik spreek de mensen van ISA dagelijks dus wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn dan wordt dat besproken", "Ik ontvang een nieuwsbrief dus blijf op de hoogte" en "We werden geïnformeerd over relatiedagen en evenementen maar dat houden we vanuit onze organisatie heel erg af."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De referenten vinden de prijs-kwaliteitverhouding op een goed niveau liggen: "Wanneer ik het vergelijk met andere incompany trainingen is dat zeker zo", "We hebben de prijzen getoetst en ISA is niet de goedkoopste partij, maar de prijs ligt wel prima in verhouding tot twee andere grote internationale opleidingsinstellingen", "We hebben onlangs wat onderhandelingen gedaan met ISA en een aantal andere opleidingsinstellingen en daar zijn we goed uitgekomen", "Daar we met veel trainingsbureaus werken kunnen we heel goed zien dat ISA scherp geprijsd is."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De geïnterviewden kunnen zonder moeite veel sterke kanten van ISA noemen. Dat ISA goed de vraag kan inventariseren en omzetten naar een praktisch uitgevoerde training en kennis heeft van de branche, waarvoor ze trainingen verzorgen, wordt het vaakst genoemd: "De mate waarin de maatwerk training is afgestemd op de werkelijkheid waarin wij als salesmanagers werken en daardoor ook de mate waarin de docent het team wist aan te spreken en aan te sporen tot verbetering was enorm", "ISA staat midden in de branche en zet altijd een specialist op een training. Verder is het secretariaat uitstekend en wordt er proactief meegedacht", "ISA gaat graag de dialoog met je aan en vraagt voortdurend of de training voldoet aan de afspraken. Ze begrijpen onze markt en stellen zich professioneel op." Andere positieve zaken die genoemd zijn: "De docenten van ISA zijn communicatief sterk, hun kennis en kunde is heel goed, het zijn snelle denkers en ze zijn scherp analytisch", "ISA is in drie woorden, servicegericht, betrouwbaar en loyaal. Ze denken met je mee, zijn betrokken, kundig en inspirerend voor de deelnemers." Gevraagd of de opdrachtgevers nog tips hebben voor ISA zeiden zij het volgende: "Ik raad ze aan om op het gebied van relatiemanagement actief aan de gang te gaan. Bij een dergelijk groot bedrijf als het onze is nog meer voor ze te halen", "Er mag meer aandacht naar de nazorg om de implementatie van het geleerde te bevorderen", "ISA moet zich blijven inspannen om mee te denken, ook al is het lastig voor ze om op de hoogte te blijven van alle zaken die hier veranderen. Ook zou ik het waarderen als ze wat hen opvalt in de markt met ons delen. We worden graag op de hoogte gehouden van trends en tendensen bij andere merken." Twee referenten vinden de professionaliteit van het materiaal een verbeterpunt: "Het schriftelijke materiaal zoals de offerte en het lesmateriaal kan professioneler. Wij maken nu zelf onze 'salesbijbel' ter afronding van het traject. Als ik ISA was zou ik dit aanbieden omdat dit heel veel waarde heeft voor het borgen van het traject", "De offerte op schrift doet geen recht aan hoe goed ze zijn in het uitvoeren van het project." Alle respondenten zouden ISA aanbevelen aan derden of hebben dit al gedaan: "Ik heb regelmatig overleg met andere trainingsmanagers aan wie ik ISA al heb aanbevolen. Er zijn heel veel trainingsbureaus, maar niet iedereen kent de branche zo goed als ISA." Drie opdrachtgevers laten er geen enkel misverstand over bestaan: "We hebben ISA een overeenkomst gegeven waarbij ze onze preferred supplier zijn voor veel trajecten", "We hebben niet voor niets de samenwerking verlengd voor op de lange termijn" en "ISA is zakelijk goed, met altijd een speelse eigentijdse inslag."



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met ISA Training & Coaching B.V. op 16-07-2013.

### Algemeen

ISA Training & Coaching, opgericht in 1990, is gespecialiseerd in trainingen op het gebied van sales, klantgerichtheid en management. Het bureau is van mening dat in een wereld van verandering 'mensen het verschil maken', zo ook bij ISA zelf. Alle trainers hebben dan ook zelf sales-, service- en managementervaring. ISA werkt voor organisaties waar het product, de techniek en het proces nog centraal staat. Met haar dienstverlening beoogt het bureau mensen blijvend in beweging te brengen. De aandacht is dan ook gericht op resultaat, borging en continuering. Niet voor niets is het nieuwe logo 'ISA, trainen op effect'. Er wordt gewerkt vanuit een viertal kernwaarden: toewijding, samenspel, stoutmoedig en gewoon doen. In het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek worden deze kernwaarden, getuige diverse quotes, door de geïnterviewde opdrachtgevers duidelijk herkend.

### Kwaliteit

De maatwerk en incompany trajecten van ISA sluiten naadloos aan op de visie en doelstellingen van de organisatie. Door te werken met het ISA Effect Traject weet ISA uitstekend wat er werkelijk speelt bij het management en op de werkvloer en worden er vanaf de start van een traject de randvoorwaarden gecreëerd voor borging en dus voor blijvend resultaat. Dit Effect traject bestaat uit 9 opeenvolgende stappen: Gewenst Organisatie Effect, Effect Plan, Praktijk Ervaring, Management Commitment, Persoonlijke Effect Scan (0-meting), Definitief Effect Plan, Trainen op effect, Persoonlijke Effect Scan (1-meting) en Effect Meting. Op het blijvende effect geeft ISA zelfs een garantie af: De ISA Effect Garantie. Voor de uitvoering van de trainingen heeft ISA elf trainers in vaste dienst die allen afkomstig zijn uit de praktijk en beschikken over ruime ervaring. Iedere ISA-trainer werkt vooral voor de branche waarin hij/zij ervaring heeft opgebouwd. Naast het geven van trainingen besteedt iedere medewerker tijd aan acquisitie, productontwikkeling, coaching en het bevorderen van de eigen professionaliteit. De trainers hebben maandelijks een trainersoverleg waarin het uitwisselen van ervaringen centraal staat. Een aantal trainers volgt ook een externe opleiding; dit wordt vanuit ISA gestimuleerd. Onlangs zijn train-de-trainer sessies gehouden ten behoeve van het unieke concept in de branche van 'trainen op effect'. Ook lopen de trainers met elkaar mee ter verdere professionalisering. Nieuwe trainers volgens een intern train-de-trainer traject om uiteindelijk als echte ISA-trainer te kunnen functioneren. In de beginfase lopen zij daartoe ondermeer ook veel mee met de ervaren trainers.

### Continuïteit

ISA heeft een duidelijke visie, een goede naamsbekendheid en kent een trouw klantenbestand. Maar ook nieuwe klanten weten de weg naar ISA te vinden. Onder de huidige minder gunstige economische omstandigheden weet ISA dan ook goed te presteren. Met haar klanten gaat het bureau een echt samenwerkingsverband aan. De afgelopen periode heeft ISA niet stil gezeten. Begin dit jaar is een nieuwe huisstijl geïntroduceerd en is de website geheel vernieuwd. En bovenal is er erg hard gewerkt om het ISA Effect Traject te lanceren. Mede op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor ISA de komende periode gewaarborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

ISA behandelt opleidingsvragen professioneel getuige het ISA Effect Traject. Om de praktijkgerichtheid te optimaliseren besteedt ISA veel aandacht aan het voortraject van een maatwerkopleiding. De ISA-trainer voert niet alleen voorgesprekken om de bedrijfscultuur te leren kennen maar reist ook steeds vaker mee met de medewerkers om de trainingsdoelstellingen zo helder mogelijk te kunnen formuleren. In een zo vroeg mogelijk stadium wordt het management bij de trainingen betrokken ter verhoging van de motivatie van de deelnemers en ter verbetering van de implementatie op de werkplek. Steun en begeleiding van de directe manager zijn in de visie van ISA onontbeerlijk voor de deelnemer om zich het geleerde 'eigen te maken'.

## **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](http://www.cedeo.eu)