

Klanttevredenheidsonderzoek

ISA Training & Coaching B.V.

12-08-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport 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

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, ondoorgankelijk 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.

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.
- 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				50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③				80%	10%
Accommodatie④				30%	10%
Natraject⑤			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑥				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe voor dit item.
 ③ Eén referent kent geen score toe voor dit item.
 ④ Zes referenten kennen geen score toe voor dit item.
 ⑤ Eén referent kent geen score toe voor dit item.
 ⑥ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Vier opdrachtgevers hebben voor het eerst zaken gedaan met ISA Training & Coaching B.V. (hierna ISA te noemen). Er is een aanvraag gedaan via een algemene trainingsite waarbij het programmavoorstel van ISA het meest aansprak: "Ik heb ze uitgenodigd voor een gesprek wat in eerste instantie met een accountmanager plaatsvond en later is de docent ook bij ons geweest om met de betrokken managers te spreken." Er is een workshop bijgewoond waarna naar aanleiding van het verhaal en de pragmatische aanpak besloten is om samen met ISA een programma te gaan uitwerken. Eén referent is bij ISA terecht gekomen op advies vanuit de organisatie van één van de automerken waar hij dealer van is. En een ander heeft op het internet gezocht naar gespecialiseerde salestrainingen voor buiten- en binnendienst.

De overige opdrachtgevers hadden al eerdere goede ervaringen met ISA: "Dit was de tweede keer dat deze cursus gegeven is" en "We hebben als organisatie al langer contact met één van de trainers van ISA en hebben wederom concrete doelen kunnen vaststellen voor de nieuwe training." Eén referent kent geen score toe voor dit onderwerp omdat de training continue doorloopt en er dus ook geen handelingen in het voortraject meer verricht hoeven te worden. De overigen zijn (zeer) tevreden.

Opleidingsprogramma

Alle referenten op één na zijn (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma zoals dit voordat de training van start ging op schrift stond: "Het programma is nog één keer heen en weer gegaan en toen was het sluitend." Twee opdrachtgevers zeggen samen met ISA de deelnemers op de hoogte gesteld te hebben van het programma en de beoogde resultaten: "ISA heeft de overall communicatie gedaan en ik heb onze mensen één op één geïnstrueerd." De overigen hebben dit zelf gedaan: "Ik heb de opzet zoals die in de offerte was weergegeven hergebruikt." Eén over dit item neutraal gestemde referent heeft de voortgang in het contact met ISA overgenomen van een collega en de oude offerte bij haar opgevraagd: "Ik had graag een nieuwe offerte ontvangen want ik kon er bijvoorbeeld niet uit opmaken of de acteur bij de prijs inbegrepen was." De overige opdrachtgevers vonden de financiële kant van de zaak duidelijk: "Het opleidingsprogramma was direct op onze wensen afgestemd. Over de offerte hebben we tijdens een gesprek onderhandeld en daar zijn we uitgekomen" en "We hebben een raamovereenkomst en weten het uurtarief."

Uitvoering

Meer dan de helft van de opdrachtgevers geeft de hoogste score voor de kwaliteit van de uitvoering: "De mensen van ISA verstaan hun vak en omdat we bijna wekelijks contact hebben weten ze precies wat mijn bedrijf nodig heeft", "De trainingen zijn altijd daadkrachtig en operationeel. Het zijn geen eendagsvlinders", "Door omstandigheden van onze kant heeft de cursus vertraging opgelopen en zijn we er nog steeds mee bezig, maar gelukkig veert ISA Coaching & Training hier in mee. De uitvoering is praktijkgericht door de vele rollenspellen die gespeeld worden" en "Het was interactief, de trainer was goed op de hoogte van onze business, alles was netjes verzorgd en het begon op tijd." Het spreekt de opdrachtgevers heel erg aan dat de cursusedagen niet aansluitend zijn: "Verandering in het gedrag van mensen lukt alleen wanneer er een langdurig traject wordt uitgevoerd. In vier maanden zijn zes sessies geweest waarbij in elke sessie een bepaald thema werd besproken en omgezet in praktijkoefeningen. In de tussenliggende periode werden de deelnemers gedwongen het toe te passen." Alle referenten vonden het echt maatwerk en er wordt dan ook geen score minder dan 'tevreden' toegekend.

Opleiders

De meerderheid van de opdrachtgevers kent de hoogste score toe voor de kwaliteiten van de docent: "De docent maakt de vertaalslag van wat er op de werkvloer moet veranderen om een bepaald resultaat in het bedrijfsbelang te boeken over een aantal jaar", "Hij is een topper die luistert naar je wensen en zijn training daarop aanpast" en "Hij kan echt de diepte in, gaat de confrontatie aan en houdt de discussie op gang." De opdrachtgevers hebben enthousiaste reacties van de cursisten ontvangen: "De trainer komt zelf uit de praktijk en heeft een visie die hij goed weet te vertalen naar voor de cursisten interessante voorbeelden. Maar hij kan ook heel goed naar de groep luisteren", "Hij beheerste de stof goed, wat maakte dat de deelnemers heel tevreden waren. Wanneer iemand niet mee deed, kreeg ik dit van hem te horen", "De deelnemers werden geïnspireerd en de trainer speelde zelf met verve rollenspellen" en "Hij weet waar hij over praat, kan zich heel snel op de situatie inleven en anticipeert op de groep waardoor onze mensen ook iets van hem aan willen nemen."

Trainingsmateriaal

De referenten die weet hebben van het cursusmateriaal zeggen dat dit up-to-date en kwalitatief goed was. De deelnemers ontvangen altijd een cursusmap: "Er zat een modelletje bij wat echt een eyeopener was" en "Er was schriftelijk en digitaal lesmateriaal waarin een aantal theoretische concepten algemeen waren en een deel was echt maatwerk. Bij sommige sessies kregen de deelnemers vooraf materiaal toegestuurd wat ze moesten invullen en terugsturen." De meeste opdrachtgevers vertellen dat het lesmateriaal niet standaard was: "Er is speciaal met mij afgestemd wat ik belangrijk vind en dat stond er ook in" en "ISA geeft meerdere van dit soort projecten, maar het cursusmateriaal was in ieder geval voldoende naar ons toegeschreven."

Accommodatie

Bij vijf opdrachtgevers heeft de training incompany plaatsgevonden en één heeft de uitvoeringslocatie zelf verzorgd. Zij onthouden zich dan ook van het toekennen van een score. De referenten die gebruik hebben gemaakt van een externe locatie die door ISA is verzorgd zijn (zeer) tevreden: “Er is gebruik gemaakt van een prima hotel met vergaderzalen”, “De uitvoeringslocatie was wisselend. Soms bij ISA op kantoor en soms in een hotelachtige omgeving” en “Het was een prettige locatie bij Leusden.”

Natraject

Eén referent kent geen score toe omdat de training nog niet afgerond is. Van de overige opdrachtgevers is er één neutraal gestemd en de rest is (zeer) tevreden: “Alles is verlopen zoals we het hebben besproken. De managers hebben ook tools meegekregen hoe ze nu het beste hun medewerkers verder kunnen coachen” en “Ik vind het goed dat er haalbare doelen op het gebied van communicatie en klanttevredenheid zijn gesteld. We starten binnenkort een nieuw project met ISA.” Eén referent zegt zelf met de deelnemers geëvalueerd te hebben. De anderen vertellen dat de cursisten een evaluatieformulier van ISA hebben ingevuld waarvan de uitslag veelal met hen besproken is. Soms ontvangen de cursisten een deelnamecertificaat op basis van aanwezigheid. Eén tevreden opdrachtgever zegt geen eindevaluatieformulieren gezien te hebben en denkt ook niet dat de cursisten een deelnamecertificaat hebben ontvangen: “Dat horen ze wel te krijgen. Zelf heb ik altijd een eindgesprek met de docent waarin hij vraagt of het is geweest wat ik ervan verwacht had. Ik zie ook dat het effect heeft.” Gevraagd of de trainingsdoelen naar het oordeel van de opdrachtgevers zijn bereikt antwoorden zij: “Ik kijk naar de feedback van mijn klanten. Vanaf eind 2014 toen dit traject voor de eerste keer afgerond en geïmplementeerd werd kreeg ik vaak te horen dat de klantbeleving beter was” en “We zijn anderhalf jaar geleden begonnen en vanaf dat moment heeft er een cultuurverandering plaatsgevonden. Men is actiever bezig met sales en bedrijfsleiders gaan anders met hun personeel om en plannen beter.” Twee opdrachtgevers van wie één tevreden is en één noch tevreden noch ontevreden geven een tip: “Ik heb een boel geleerd en er waren veel eyeopeners. Wellicht is het wel handiger om de stapel ingevulde eindevaluatieformulieren, met overname van alle opmerkingen, in een rapport te verwerken” en “Een training is een momentopname dus de leidinggevenden hadden ook tips moeten krijgen over hoe zij het gewenste gedrag op peil houden. Het eindgesprek bijna twee maanden na het beëindigen van de cursus vind ik wat laat.”

Organisatie en Administratie

De helft van de referenten geeft de hoogste score voor de organisatorische en administratieve kwaliteiten van ISA en vier opdrachtgevers zijn tevreden: “ISA is flexibel in het verschuiven van data”, “Alles gaat in overleg, de samenwerking is prima. Ik ben er heel content mee”, “Ze zijn zeer punctueel en helder in hun voorstellen”, “De bevindingen zijn zo positief dat we inmiddels bezig zijn om ISA breder in te zetten”, “Ik heb steeds alleen met de trainer die tevens mijn accountmanager is, te maken. Hij geeft een persoonlijke draai aan een offerte door er een foto op te zetten en hij denkt mee” en “Ik bel altijd op het mobiele nummer van de docent en dan word ik teruggebeld, maar daar gaat wel eens langer dan een dag overheen.” Er wordt één neutrale drie score toegekend: “Ik kreeg een rekening voor acht hotelkamers, maar er waren maar zeven deelnemers. Er bleken kosten voor de trainer twee keer berekend te zijn. De factuur was niet alleen incorrect, maar ook onduidelijk en de backoffice is onbereikbaar. Gelukkig neem de directeur wel altijd zijn mobiele telefoon op.”

Relatiebeheer

De opdrachtgevers die een mening hebben over het relatiebeheer van ISA zijn (zeer) tevreden. “We hebben ook regelmatig contact gehad buiten de momenten waarin het traject liep”, “Er is frequent telefonisch overleg en de directeur komt soms met de trainer mee. Ik word ook op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen middels een digitale nieuwsbrief” en “Ik heb een uitnodiging voor een fietsworkshop ontvangen.” Eén overigens tevreden respondent vindt dat het relatiebeheer nog wel iets pro-actiever zou kunnen. Sommige opdrachtgevers stellen geen prijs op een nieuwsbrief of telefoontjes omdat zij zelf wel contact opnemen wanneer zij ISA nodig hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten kunnen zich in de prijs-kwaliteitverhouding vinden. "ISA behoort niet tot de duurste opleidingsinstellingen en ligt heel mooi in lijn met het niveau wat wij nodig hebben" en "Voor de hoeveelheid maatwerk die in de training verwerkt zat, was de prijs zeker goed." Een aantal tevreden referenten kunnen niet laten aan te geven dat zij opleidingsprijzen in hun algemeenheid hoog vinden: "Het gevraagde bedrag is voor ons altijd teveel, maar gezien de geleverde training toch goed", "De prijs is jammer genoeg wel marktconform, want al die opleidingen zijn (te) duur" en "Ik heb me qua prijs niet heel breed georiënteerd. Het is wel in goede verhouding, maar het blijft een boel geld."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle opdrachtgevers zijn (zeer) tevreden over de door hen afgenomen opleiding en de samenwerking met ISA: "Het opleidingsvoorstel was erg netjes uitgewerkt waardoor het duidelijk was wat ze precies aanbieden en hoe ze het aan gaan pakken" en "Bij ISA was het offertetraject heel helder zowel in eerste gesprekken als in het opleidingsprogramma. Ze zijn bedrijf breed punctueel, hebben een hands-on instelling en een pragmatische aanpak die verweven is met de praktijk." Bij ISA is men persoonlijk, doelgericht, prettig om mee samen te werken en inhoudelijk sterk: "Men is daadkrachtig en efficiënt en levert wat ze beloofd hebben. Geen theoretisch gezwam, maar allemaal erg operationeel gericht." ISA gaat in op vragen en wensen: "Ze luisteren goed naar de opdrachtgever en passen hun programma's aan als dat nodig is. Ze leven zich goed in op de praktijk", "ISA is commercieel goed aan de bal. Ze denken met je mee en luisteren naar je wensen waarna ze op tijd met netjes verzorgd materiaal komen" en "Die trainingen zijn echt maatwerk, toegespitst op wat je vraagt." Referenten lichten toe: "ISA heeft goede trainers en ze beperken zich tot de thema's waar ze verstand van hebben, wanneer je iets anders wilt verwijzen ze door" en "Men kan de verwachting managen omdat er een realistische kijk op de organisatie van de opdrachtgever is en wat daarin haalbaar is. En men is niet bang om de klant een spiegel voor te houden." Eén referent zegt dat de docent voor hem ISA vertegenwoordigd: "Hij kan heel goed luisteren, weet de behoefte te achterhalen en maakt daar een goed voorstel op waarna hij het vertrouwen wint van iedereen die bij hem in training is." Gevraagd naar verbeterpunten komt men met de volgende opmerkingen: "Langer met ons zaken doen. Dan leren zij de business waar wij inzitten nog beter kennen", "Hoe ze excelleren, kun je niet op hun website terugzien. Daarmee doen ze zichzelf tekort want dat is juist waarmee zij zich onderscheiden van anderen" en "Ik zou in het natraject iets meer handvatten willen ontvangen om het geleerde bij de mensen in de praktijk vast te houden." Alle referenten zouden ISA van harte aanraden bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met ISA Training & Coaching B.V. op 12-08-2015.

Algemeen

ISA Training & Coaching, opgericht in 1990, is gespecialiseerd in trainingen op het gebied van sales, klantgerichtheid en middle management. Het bureau helpt organisaties bij het realiseren van effect en werkt voor bedrijven waar het product, de techniek en het proces nog centraal staat. Het bureau is van mening dat in een wereld van verandering 'mensen het verschil maken' en beoogt mensen blijvend in beweging te brengen. De aandacht is dan ook gericht op resultaat, borging en continuering. Alle trainers van ISA hebben zelf sales-, service- en managementervaring en 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

Het trainingsbureau tracht de maatwerk en incompany trajecten naadloos aan te laten sluiten op de visie en doelstellingen van de organisatie. Door te werken met het ISA Effect Traject weet men 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 blijvend resultaat. Dit Effect traject bestaat uit negen 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 vijf 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. Ook worden train-de-trainer sessies gehouden en lopen trainers met elkaar mee ter verdere professionalisering.

Continuïteit

ISA heeft een duidelijke visie, een goede naamsbekendheid en kent een trouw klantenbestand. Ook nieuwe klanten weten de weg naar ISA te vinden. Ook in de minder gunstige economische omstandigheden heeft ISA goed weten te presteren en het klantenbestand op peil weten te houden. Men gaat met klanten een echt samenwerkingsverband aan en werkt daarbij vanuit vier kernwaarden: Toewijding, Samenspel, Stoutmoedig en Gewoon Doen. Op basis van de visie, de aanpak en de gerichte zorg voor kwaliteit, evenals het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de overige informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de dienstverlening van ISA de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ISA Training & Coaching 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 loopt ook 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