

Klanttevredenheidsonderzoek

Score tevredenheid ①		1	2	3	4	5
101	Voortraject					100%
102	Opleidingsprogramma					100%
103	Uitvoering				44%	56%
104	Opleiders				33%	67%
105	Trainingsmateriaal				78%	
106	Accommodatie					
107	Natraject				11%	78%
108	Organisatie en Administratie		11%		22%	67%
109	Relatiebeheer				22%	78%
110	Prijs-kwaliteitverhouding				78%	11%
111	Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				44%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

Notities bij de scores

Item	notitie
101	
102	
103	
104	
105	Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
106	De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
107	Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
108	
109	
110	Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.
111	

101 - Voortraject

Bij een aantal referenten is XL10 Training | Opleiding (hierna te noemen XL10) al langer bekend binnen de organisatie. Anderen hebben op het internet gezocht of zijn door een collega of de afdeling Human Resources gewezen op dit opleidingsinstituut. Verschillende redenen worden door de geïnterviewden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de prettige samenwerking, de goede ervaringen in het verleden, de expertise en de hoge kwaliteit. Ter illustratie enkele citaten: "Hun verhaal paste bij onze ideeën en wensen voor de training en er was een goede 'klik' met de gesprekspartner van XL10", " We hebben drie partijen uitgenodigd en XL10 voelde het beste aan, wat we bedoelden met de training en dat we ook een stukje borging zochten", " Ze zitten in de buurt, sluiten goed aan bij onze behoefte en hebben tot nu toe goed werk geleverd" en "Ik zocht iets op het gebied van teambuilding en het kennismakingsgesprek met XL10 vond ik heel prettig." In de voorbereiding op het traject wordt uitgebreid de tijd genomen om de wensen en behoeftes van de klant helder te krijgen en zo een goed aanbod te kunnen doen. "We hebben samen met de coach gezeten en gekeken naar onze vraagstelling en vervolgens kwamen zij met een voorstel voor het programma", geeft een van hen aan. Men is goed te spreken over de werkwijze van het instituut in het voortraject.

102 - Opleidingsprogramma

Over het trainingsprogramma zijn allen zeer tevreden. Er wordt in overleg met de klant een programma opgesteld, dat een goede afspiegeling is van de wensen van de klant in combinatie met de expertise van XL10. Enkele uitspraken: "Onze vraag was helder met een duidelijk doel. Daarop hebben ze een heel goed programma aan ons voorgesteld", "Het programma was zeker afgestemd op onze wensen en behoefte. Het was grotendeels maatwerk", "Het is echt maatwerk. Uit het overleg kwam een workshop over houding en gedrag en daarbij zijn ook acteurs ingezet", "Het loopt prima. Ze komen van tevoren altijd even langs voor overleg en dat werkt goed" en "Ze hebben voldoende geluisterd en het programma sloot goed aan bij onze vraag. Ze hebben daarbij ook goed gekeken naar de juiste persoon als trainer." De kosten van het traject zijn vooraf bekend en de bijbehorende offerte is duidelijk.

103 - Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve verhalen worden gehoord, als het gaat om de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgever als de deelnemers. Deze goede score komt ook tot uitdrukking in de volgende citaten: "Er is voldaan aan onze doelstellingen. Het was een teamcoaching en we zijn nu ook echt een team geworden. Er is nu meer begrip voor elkaar en inzicht in elkaars standpunten", "De doelstellingen zijn behaald. Er is een proces ingezet in het team en nu gaan we nog kijken naar een vervolg en wat ik verder het beste kan doen", "Ze hebben heel veel drempels weggehaald bij een welwillend team. Het ging vooral om communicatie", "De mensen waren heel positief. Ze weten met verschillende trainingen op verschillende niveaus de mensen te boeien. Ze kennen onze organisatie, snappen wat er speelt en weten wat wij nodig hebben", "We nemen zeer regelmatig diensten bij hen af. Ze hebben heel veel te bieden op het gebied van coachen en communicatie en weten dat heel goed af te stemmen door hun kennis van onze organisatie" en "Naast de trainer was er ook een acteur en zo konden heel goed situaties uit onze dagelijkse praktijk nagespeeld worden."

104 - Opleiders

Groot enthousiasme spreekt uit de interviews, als het gaat om de kwaliteit van de opleiders. Dit heeft onder andere te maken met de grote deskundigheid op het vakgebied, de interactie met de groep en het luisteren naar de klant. Enkele citaten, die hierbij horen: "De professionaliteit springt eruit. Ze zijn goed op de hoogte van onze organisatie en spelen goed in op de actualiteit", "De trainer maakt het verschil. Hij weet goed mee te denken met wat wij vragen en nodig hebben en geeft daar een goede invulling aan in de training", "Voor de verschillende onderwerpen hebben wij gebruik gemaakt van meerdere trainers. De kwaliteit is goed. Het zijn allen experts op hun gebied", "We hebben een vaste trainer, die heel goed luistert naar onze wensen en de juiste persoon is voor onze cursisten en onze organisatie", "Hij snapte wat er moest gebeuren en het is goed, dat een onafhankelijk en deskundig iemand van buiten naar het team kijkt" en "We hebben een vaste trainer, waar de deelnemers heel positief over zijn. Hij snapt, waar we als bedrijf mee te maken hebben. De lijnen zijn kort en ik kan snel schakelen met hem."

105 - Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben te weinig zicht op het gebruikte lesmateriaal en geven geen score. De rest is goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Over het algemeen wordt gesproken over powerpointpresentaties en hand-outs als lesmateriaal. Enkele citaten op dit gebied: "We kregen het plan van aanpak op papier en verder waren er de presentaties", "Naast de presentatie hadden ze voor de deelnemers een boekje met oefeningen en aanvullende informatie" en "Het bestaat meestal uit een presentatie en hand-out en soms is er ook nog wat meer achtergrondinformatie. Ik kreeg als manager het gebruikte lesmateriaal ook opgestuurd en dat vond ik heel prettig."

106 - Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en er wordt dan ook geen beoordeling gegeven voor de accommodatie.

107 - Natraject

Bij een van de respondenten is het traject nog niet helemaal afgesloten en hij vindt het dan ook te vroeg om een oordeel te geven. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject bij dit instituut. Afhankelijk van de gemaakte afspraken kan de training soms afgerond worden met een bewijs van deelname of certificaat. Na afloop wordt aan de deelnemers een evaluatie gevraagd en ook met de opdrachtgever wordt het verloop van de training doorgenomen. Ter illustratie: "Er is een-op-een feedback gevraagd en de deelnemers konden een evaluatieformulier invullen. Ook met mij is het traject na afloop nog besproken", "De training is met mij doorgenomen en daarbij is ook advies gegeven over verdere acties ter verdieping", "Vaak wordt het traject naderhand nog geëvalueerd met de betrokken manager van de medewerkers en/of de afdeling HR" en "Na afloop hebben ze hun bevindingen met mij gedeeld en hebben we het traject doorgesproken." Allen vinden, dat de doelstellingen zijn behaald in de trajecten.

108 - Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van XL10 worden bij de meerderheid van de respondenten alleen maar positieve verhalen gehoord. Volgens hen is de bereikbaarheid van het instituut en de individuele medewerker goed geregeld, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "De communicatie met hen verloopt erg prettig en snel", "Zowel met mijn vaste aanspreekpunt als de trainer verloopt het contact goed" en "Ik krijg snel een reactie terug, zowel van de trainer en de accountmanager als het secretariaat." Ook vindt men XL10 heel flexibel, als het gaat om het aanpassen van de afspraken aan de hand van de wensen van de klant. Ter illustratie: "Er zijn meerdere keren voor ons sessies verplaatst, zelfs een keer terwijl de trainer al aanwezig was. Daar deden zij niet moeilijk over" en "We hebben zonder problemen een dagdeel kunnen verzetten." De gemaakte afspraken worden correct nagekomen en over het algemeen verloopt de facturatie zonder problemen. Een van de geïnterviewden is echter ontevreden over de administratie op het gebied van de facturatie. Er was een probleem met een al of niet te laat betaalde factuur en volgens deze referent verliep het contact ronduit slecht. Er is laat of helemaal niet gereageerd op e-mails van zijn kant en zijn vragen om opheldering.

109 - Relatiebeheer

De wijze, waarop XL10 de relatie met de klant probeert te onderhouden, wordt door allen positief beoordeeld. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: "Ze bellen en mailen om te vragen hoe het nu gaat", "De relatie is goed. Ze weten het contact warm te houden door regelmatig te informeren en altijd snel te reageren op vragen", "We hebben vaste gesprekspartners bij hen en het contact verloopt prettig", "We hebben al jaren een goede samenwerking en zitten regelmatig even om de tafel. Ze willen ook investeren in de klant door bijvoorbeeld een pilottraining aan te bieden" en "We kijken samen naar de afgelopen trainingen en praten over het doorpakken en vervolptrainingen. Ze denken daarbij op een prettige manier mee, zonder dat ze zichzelf opdringen."

110 - Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft geen vergelijking gemaakt met andere aanbieders van soortgelijke opleidingen en geeft om die reden geen score. Hij geeft daarbij wel aan, dat hij tevreden is over de geleverde kwaliteit. De anderen zijn goed te spreken over de prijs en de kwaliteit van de training. Men heeft het over marktconforme prijzen. Enkele uitspraken, die dit illustreren: "De prijs is goed en de kwaliteit is prima", "Er is een hele goede balans tussen de prijs en de kwaliteit. De eerste keer, dat we hen inschakelden, hebben we met andere instituten vergeleken en zaten zij prima in de range" en "Ze zijn niet de goedkoopste, maar dat zie je terug in de kwaliteit. Dat zorgt ervoor dat het het waard is."

111 - Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Allen zijn over het geheel bekeken tevreden of zeer tevreden over de kwaliteit van de verzorgde trainingen. Ook is men positief over de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere in de interviews naar voren: de professionaliteit, de deskundigheid, het prettige contact, het snelle schakelen en de kwaliteit van de trainers. Ter illustratie enkele citaten: "Het is de persoonlijke aandacht. De coach wist heel flexibel in te spelen op de dynamiek van de groep", "Het sterke punt vond ik, dat de trainer zich goed heeft kunnen inleven in de wereld, waarin wij werken", "Ze luisteren goed naar de klant en bieden vervolgens een op maat gemaakt programma aan", "Het is een hele enthousiaste en energieke club en de lijnen zijn kort. Ze zijn betrokken en expert op het gebied van communicatie. Ze hebben de 'drive' om het traject tot goede resultaten te brengen", "Ze weten onze behoefte en kunnen snel tot een plan de campagne en een product komen" en "De meerwaarde is, dat zij duidelijk meer knowhow hebben op het gebied van communicatie dan wij." Allen zijn bereid om XL10 aan te bevelen aan anderen.