

## Qfor ClientScan

### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-02-2015 tot en met 31-01-2016.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 14.

Periode van het klantenonderzoek: van 15-04-2016 tot en met 24-04-2016.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

### Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	6	8	4,57/5
Voortraject	7	-	-	-	5	2	4,29/5
Uitvoering	-	-	-	-	8	6	4,43/5
Projectmanagement	-	-	-	-	12	2	4,14/5
Rapportering & Tools	2	-	-	-	8	4	4,33/5
Trainers / consultants	2	-	-	-	5	7	4,58/5
Natraject	3	-	-	-	9	2	4,18/5
Relatiemanagement	3	-	-	1	5	5	4,36/5
Administratie & Logistiek	5	-	-	-	9	-	4,00/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	1	7	6	4,36/5

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden ? 2: ontevreden ? 3: neutraal ? 4: tevreden ? 5: heel tevreden

#### Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

#### Percentage tevredenheid aspecten : 98%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,31/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

#### Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

#### Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 96%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

#### Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,43/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

### Synthese:

Over het algemeen werken de bevraagde klanten al verschillende jaren met Elohim Language Services samen. Een aantal klanten zijn via via in contact gekomen met de organisatie. De meeste klanten zijn door de zaakvoerder benaderd en zij hebben een afspraak gemaakt. De ontvangen offertes zijn voor de klanten duidelijk en de uitgebreide intake een meerwaarde.

De klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de taallessen. Na het ondertekenen van de offerte neemt de taaltrainer contact op met de deelnemer voor een mondelinge telefonische test. De deelnemer vult tevens een online test in op basis waarvan de behoeften worden bepaald. Alle deelnemers vinden dat het opmaat werken een meerwaarde is.

De snelheid en de flexibiliteit van de planning waarderen de klanten. De trajecten duren doorgaans 30 uur of meer, afhankelijk van de gekozen formule. Het merendeel van de taallessen zijn privé cursussen. Dit is voor de deelnemers een grote meerwaarde. Het ritme is voor alle deelnemers goed. De tussentijdse evaluaties en contact met de trainer is gemakkelijk.

De deelnemers vermelden dat zij gebruik van een e-learning tool kunnen maken om oefeningen te doen naast de lessen. De HR-verantwoordelijken geven aan dat zij gemakkelijk alle deelnemers kunnen opvolgen via een portal waar zij toegang tot hebben. Dit wordt als een meerwaarde gezien. Naast een USB-stick met oefeningen en geziene stof, ontvangen sommige deelnemers boekjes en andere materialen als extra oefenmateriaal.

De deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers. Positieve opmerkingen die veel gehoord worden zijn: bekwaam, begripvol, geduldig, kennis van zaken en weten te motiveren. De trainers zijn specialisten en proberen de deelnemers echt te helpen en te motiveren om de taal onder de knie te krijgen.

De opleidingen worden tijdens en aan het einde van het traject elektronisch geëvalueerd. De deelnemers ontvangen e-mails ter evaluatie en de HR-verantwoordelijken krijgen een overzicht van de vorderingen van de deelnemers. De deelnemers en opdrachtgevers kunnen nog altijd bij de organisatie terecht.

De deelnemers hebben in de meeste gevallen direct contact met de trainers en vinden dat dit contact goed verloopt. De HR-verantwoordelijken geven aan dat de organisatie gemakkelijk bereikbaar is via e-mail en telefoon. Zij vinden de organisatie klantgericht.

Doorgaans gaan de opleidingen in-company door bij de klant. De klanten waarderen dat zij ook bij de kantoren van Elohim Language Services terecht kunnen als dit voor de deelnemers makkelijker is. De facturatie verloopt voor alle klanten goed.

De prijs-kwaliteitsverhouding stemt de opdrachtgevers tevreden. Sommige klanten vinden deze beter dan de concurrentie. De deelnemers waarderen dat zij in weinig tijd veel geleerd hebben en vinden de taallessen een goede investering.

Alle klanten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen en dienstverlening van Elohim Language Services. Zij bevelen de organisatie aan. De organisatie doet inspanningen en slaagt er in om maatwerk te leveren voor haar klanten. Er is een zakelijke focus en Elohim Language Services begrijpt wat de medewerkers nodig hebben in functie van hun werksituatie. De enige verbeterpunten die klanten vermelden zijn: niet te snel factureren nadat een contract is ondertekend en initiatief nemen voor de coördinatie van de planning voor groepslessen.