

# Klanttevredenheidsonderzoek

Elycio Talen

04-08-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Elycio Talen 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>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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, 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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 geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders③				20%	70%
Trainingsmateriaal④				60%	20%
Accommodatie⑤				50%	
Natraject⑥			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer			20%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ③ Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ④ Twee referenten hebben geen duidelijk beeld hiervan.
- ⑤ Vijf geïnterviewden hebben een online training gehad of zijn niet op de hoogte.
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑦ Dit valt niet onder de verantwoording van één geïnterviewde.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Elycio Talen B.V. (hierna te noemen Elycio) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een groot deel van hen heeft al eerder maatwerktrajecten afgenomen bij Elycio en hun tevredenheid hierover was een belangrijke reden om opnieuw met Elycio in zee te gaan. Anderen hebben via collega's over Elycio gehoord en enkelen zijn door te googelen bij Elycio terecht gekomen. Voor al deze respondenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop Elycio het voortraject vormgeeft. Meerdere referenten hebben vooraf een kwalitatieve toetsing uitgevoerd waarbij Elycio positief scoorde op de mate van professionaliteit van de trainer, het aanbod van "native speakers", het gevarieerde opleidingsaanbod, de flexibiliteit en de oplossingsgerichtheid van het instituut. Daarnaast is het onderdeel cultuur in het lesprogramma en, in sommige gevallen specifieke vakkennis in combinatie met de taal, een beweegreden om te kiezen voor Elycio.

Eén referent gaf aan dat het voortraject wat rommelig verliep en afspraken niet direct zijn nagekomen. Hij geeft daarom een neutrale score. Alle overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma is met vrijwel alle referenten van tevoren besproken, afgestemd en daarna helder en duidelijk op schrift bevestigd. Alle referenten geven aan dat dit conform de inhoudelijke en financiële afspraken is weergegeven in de offerte. Enkele reacties over het opleidingsprogramma: “Het programma is goed afgestemd op onze behoeften. Daarbij hebben zij diverse praktijkvoorbeelden gebruikt.” Ook de groepssamenstelling is naar tevredenheid. Zo zegt men: “De groepssamenstelling is afhankelijk van de cursus en nulmeting en zodanig dat het effectief is”, “Als tussentijds blijkt dat een deelnemer een hoger niveau aankan dan wordt hij overgeplaatst naar een andere groep” en “Er is altijd vooraf een intake met de deelnemers om het niveau en de wensen te bepalen. Daarbij wordt aan de deelnemer gevraagd om praktijkvoorbeelden te laten zien, zodat de trainer een goed beeld krijgt wat de wensen zijn.” Eén referent scoort niet op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Alle overige referenten scoren positief.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de opleidingen waarderen alle referenten positief tot zeer positief. Ook de verschillende werkvormen die zijn gehanteerd bij de geïnterviewden leveren tevredenheid op. De volgende reacties schetsen een beeld van deze goede score: “Door onder andere de nulmeting en de open afstemming tussen ons bedrijf en Elycio, is de behoefte duidelijk en het opleidingsprogramma pragmatisch ingedeeld. Bijvoorbeeld voor wat betreft de tijdsbesteding, het tijdstip en het soort training. Evaluaties worden meermaals gehouden en Elycio heeft een proactieve en oplossingsgerichte aanpak.”, “Wij hebben groepstrainingen waarbij de onderdelen behandeld worden die voor ons werk belangrijk zijn. Vooral de combinatie taal in relatie tot ons vak is erg goed, maar ook de grammatica wordt herhaald. Ook kunnen wij online oefenen”, “Het programma bestond uit een combinatie van huiswerk maken, een stuk theorie behandelen en veel interactief oefenen. We hadden een goede relatie waarin tussentijds geëvalueerd is”, “Wij werken nu vooral met individuele trainingen naar tevredenheid. Voorheen hadden wij ook kleine groepen waarbij soms de vooruitgang verschilde per medewerker. In overleg is dit aangepast”, “De persoonlijke aanpak, het maatwerk en hun flexibiliteit was zeer goed. Er werd bijvoorbeeld gevraagd naar wat ik op het werk had gedaan en daarop werden de opdrachten afgestemd. Dit maakte het voor mij heel geschikt voor directe toepassing in mijn werk.” Eén referent gaf nog de volgende kritische kanttekening: “Ik vond het onprofessioneel dat het opleidingsmateriaal voor de groep van die dag vooraf niet was uitgeprint door de opleider. Verder ben ik tevreden.”

### **Opleiders**

De referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders, die goed geschoold zijn en dit ook goed in de praktijk weten over te brengen. Zij krijgen de hoogste scores in dit onderzoek! Een referent heeft geen zicht op de trainer die is ingezet en geeft daarom geen score. Sommige opleiders zijn native speakers, bekend met de cultuur van het land en/of op de hoogte van specifieke vaktaal, hetgeen voor sommige opdrachtgevers belangrijk is. Enkele reacties zijn: “De trainer gaf een gevarieerde en gezellige training die goed aansloot bij mijn werk. Een enorm verschil met mijn docent tijdens de middelbare schoolopleiding!”, “De trainer had een goede intuïtie en begreep hoe hij mij moest begeleiden.”, “Wij vinden het belangrijk dat de opleiders proactief en gepassioneerd zijn en ook aantoonbare ervaring hebben en meerdere positieve evaluaties hebben gehad. Elycio voldoet hier goed aan.”, “Wij hebben trainers die vakinhoudelijk goed zijn, bekend zijn met ons vakjargon en ook goed met de groep omgaan.”

### **Trainingsmateriaal**

Acht van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal met nog wel een enkele kritische kanttekening. Twee referenten hadden geen zicht op het gebruikte trainingsmateriaal en hebben geen score toegekend. Het trainingsmateriaal bestaat uit (grammatica) boeken, videomateriaal, losse artikelen en teksten, huiswerkopdrachten en e-learning. Referenten gaven onder andere de volgende reacties: “Het trainingsboek was op het juiste niveau en de hand-outs waren afgestemd op mijn wensen.”, “Afhankelijk van het traject wordt het trainingsmateriaal aangepast door Elycio”, “Door middel van huiswerkopdrachten kunnen wij oefenen en werken wij uit een door Elycio samengestelde syllabus. De syllabus bevat een onderdeel die wij niet gebruiken en mist een onderdeel die wij graag behandeld hadden gezien. In het voortraject hadden wij dit wel aangegeven. De toegang tot het online trainingsprogramma en de gebruikersvriendelijkheid verliep wat moeizaam in het begin.”

### **Accommodatie**

Vijf van de tien referenten zijn over de accommodatie tevreden. Zij zeggen onder meer: “De locatie voldeed en was voor mij verder ook niet zo belangrijk” en “De accommodatie varieert, maar voldoet altijd goed.” Vijf van de tien geïnterviewden kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie sprake is van in-house en/of online trainingen of omdat men niet op de hoogte is van de tevredenheid van de deelnemers over de accommodatie.

### **Natraject**

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén geïnterviewde had geen mening omdat zij niet betrokken was bij het natraject. Zij geeft daarom geen score. De training wordt meestal afgesloten met een evaluatie, welke wordt doorgesproken met de deelnemer en de leidinggevende. De deelnemers ontvangen een certificaat, waarop het bereikte niveau is vermeld. Aansluitend wordt aan de opdrachtgever doorgaans een rapportage verstrekt. Enkele reacties: “Ik heb een certificaat ontvangen maar geen examen afgelegd. De trainingsdoelen zijn ruimschoots bereikt. Ik heb meer geleerd dan ik vooraf had verwacht”, “Ik heb een schriftelijke terugkoppeling ontvangen met een advies voor de medewerkers”, “De training wordt afgerond met een getuigschrift. Er is een eindtoets maar geen formeel examen. De afspraak is dat als de trainer van mening is dat de deelnemer nog niet klaar is voor de eindtoets, er een advies wordt gegeven niet deel te nemen en een mogelijk vervoltraject wordt dan besproken”, “De resultaten van de spreekvaardigheid zijn in de praktijk wisselend. Dit hangt ook samen met de aanleg en de motivatie van de medewerker.” Eén referent zegt sinds dit jaar geen evaluatierapportages meer te ontvangen. Mogelijk heeft dit te maken met de personele bezetting. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

### **Organisatie en Administratie**

Over het relatiebeheer is een groot deel van alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Weliswaar plaatsen zij ondanks een goede score enkele kritische noten. Een greep uit de verschillende reacties: “De medewerkers van de backoffice zijn empathisch en vriendelijk. Elycio was flexibel als ik mijn training wilde verzetten”, “Het proces vanaf boeking tot en met de eindevaluatie verloopt goed en ontzorgt mij en onze afdeling ook. Daarnaast stelt Elycio zich flexibel op als data verplaatst moeten worden, mits het binnen een redelijke termijn wordt doorgegeven.” De kritische noten blijken veelal gerelateerd te zijn aan de huidige arbeidsmarktproblematiek, zoals: “Je merkt bij Elycio wel eens een vertraagde reactie of er is voor een ad-hoc opdracht geen trainer beschikbaar. Elycio communiceert hier goed over”, “Met het vertrek van mijn contactpersoon bij Elycio is de gang van zaken veranderd. De laatste keer moest ik lang wachten op een offerte en training was ook vertraagd”, “Het verbaasde ons dat wij enkele maanden moesten wachten op beschikbare trainers maar wel al betaald hadden. Het was beter geweest als zij dat duidelijker gecommuniceerd hadden.” Een ander zegt: “Een deel van het administratieve proces, waarvan de verantwoordelijkheid altijd bij Elycio ligt, was opeens onduidelijk bij hun. Dit bevreedde ons zeer.” Twee referenten geven om de hierboven vermelde redenen een neutrale score.

**Relatiebeheer**

Acht referenten waarderen het relatiebeheer positief tot zeer positief. Een greep uit de reacties: "Wij hebben operationeel veel contact en daarnaast contractueel een paar keer per jaar goed contact, maar niet overmatig. Daarnaast viert Elycio hun successen ook met hun deelnemers hetgeen ik heel positief vind", "Wij hebben goed contact met de lokale vestiging van Elycio. Wij worden overigens niet op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen maar daar hebben wij ook geen behoefte aan", "Ik heb elk halfjaar contact en daarnaast nodigen wij elkaar uit bij belangrijke gebeurtenissen.", "Ik heb een vaste accountmanager die regelmatig belt", "Er wordt geen contact onderhouden door Elycio, maar ik heb zelf ook geen concrete behoefte." Twee referenten waren noch tevreden/noch ontevreden. Eén reactie was als volgt: "Ik had verwacht dat zij wel tussentijds contact met mij zouden opnemen bij dit soort prijzige trajecten. Naast het contact met de trainers heb ik niets vernomen." De andere reactie heeft te maken met de eerder benoemde arbeidsmarktproblematiek.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Een deel is van mening dat Elycio marktconforme prijzen hanteert. Andere referenten geven aan dat Elycio niet altijd de goedkoopste is, maar dat de kwaliteit van doorslaggevende aard is geweest in hun keuze voor hen. Een aantal reacties: "Zij bieden een marktconforme prijs voor een één op één training.", "Het zijn dure trainingen maar dat komt ook doordat het individuele trainingen zijn", "Het is een dure training. Bij eventuele vervolgentrainingen die niet volledig betaald worden door het bedrijf, wordt door de medewerkers om die reden vaak gekozen voor een goedkoper alternatief."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Het eindoordeel over de opleidingen van Elycio en de samenwerking met hen hierin is positief. De referenten geven allen de score "tevreden" of "zeer tevreden". Sommigen hebben een langdurige samenwerking met het instituut en voor andere referenten was het de eerste keer. De intake, het bepalen van het instapniveau en bijbehorend lespakket en de goede trainers worden door velen genoemd als pluspunten van Elycio. Het goede eindoordeel blijkt ook uit de volgende reacties: "De intake, het adviseren van de groepsindeling voor de incompany training en de voortvarendheid waarmee zij dit oppakken, vind ik echt pluspunten. De medewerkers zijn tevreden als ik hun in de wandelgangen spreek", "Elycio luistert goed en maakt een goede vertaalslag naar de behoeften van de klant. Daarnaast zijn zij flexibel, hebben zij goede trainers en een goede backoffice en hebben zij een oplossend vermogen", "Elycio werkt veel met native trainers. Daarnaast hebben zij een variabel aanbod voor ons bedrijf. Pluspunten zijn de training op maat voor ons en trainers die goed op de hoogte zijn van ons vakgebied." De communicatie wordt door de meeste referenten als goed beoordeeld maar enkelen noemen, mede in het licht van de arbeidsmarktproblematiek, het ook als een aandachtspunt voor de toekomst.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Elycio Talen op 04-08-2023.

### Algemeen

Taleninstituut Elycio Talen biedt al meer dan 55 jaar zakelijke taaltrainingen op maat voor managers en professionals in het bedrijfsleven, non-profit organisaties en de overheid. Elycio Talen voorziet in praktijkgericht maatwerk volgens een bewezen methode: perfect afgestemd op de leerdoelen en de agenda van haar cursisten. Naast maatwerktrainingen die individueel, voor kleine groepen en incompany worden verzorgd, behoren ook cursussen met een open inschrijving en online leren tot de mogelijkheden. Daarnaast is het mogelijk voor e-learnings of blended leervormen te kiezen. Alle zakelijke taaltrainingen zijn ook als spoedcursus, (semi)intensief programma of als online taalcursus (met of zonder begeleiding) te volgen. Elycio Talen biedt oplossingen voor elk budget en elk taalniveau en heeft vestigingen op negen locaties verspreid door heel het land. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen van Elycio Talen. Het gesprek vond plaats met de heer R. Amsterdam (directeur).

### Kwaliteit

Elycio Talen heeft een continue focus op kwaliteit. Zij werkt met een team van zo'n 40 a 50 medewerkers (backoffice medewerkers en docenten) in vaste dienst. Daarnaast is er een (redelijk) vaste, flexibele schil van zo'n 250 zzp-ers. Iedere training wordt tot maatwerk gemaakt, helemaal gericht op het behalen van zakelijk succes. Daartoe wordt een uitgebreide en gedegen inventarisatie van de leerdoelen, wensen en mogelijkheden van de cursist gedaan. Een mondelinge en schriftelijke toetsing van de bestaande taalvaardigheid van de cursist is standaardprocedure bij Elycio Talen. Ook wordt de (werk)situatie geïnventariseerd waarin de cursist de taal gaat gebruiken. Daarna volgt er deskundig advies voor het beste resultaat binnen het budget en studiemogelijkheden van de cursist, dat in een persoonlijk leerplan wordt vervat. Elycio Talen zorgt er altijd voor dat iedere klant wordt gekoppeld aan de juiste trainer, of het nu gaat om een individuele taaltraining of een incompany taaltraining. De taaltrainers van Elycio Talen zijn allen native speakers met een didactische opleiding en ruime ervaring in het toepassen van de meest effectieve leermethoden. Zij kennen bovendien de zakelijke cultuur van hun vaderland van binnenuit en zijn gespecialiseerd in specifieke sectoren als financiën, marketing of techniek. Tijdens de cursussen is er ruime aandacht voor vakjargon, zakelijke en sociale cultuur, omgangsvormen en situaties waarin de cursist de taal gaat gebruiken. Daardoor is het geleerde direct toepasbaar in de dagelijkse (werk)situatie. Ook het studiemateriaal en de werkvormen zijn volledig gericht op directe toepassing in de (werk)situatie. Flipping the classroom is een methode die men intensief inzet. Elycio Talen zorgt voor tussentijdse evaluaties om zeker te stellen dat de training optimaal blijft aansluiten op de gestelde leerdoelen. De trainer fungeert in dit proces als coach. Na afloop van de training volgt er advies voor de borging van de opgebouwde taalvaardigheid. Elycio Talen is ISO-9001 gecertificeerd.

### Continuïteit

Elycio Talen onderscheidt zich van haar concurrenten door haar persoonlijke, op maat gerichte, benadering van de cursisten. Dit vergt een grote mate van flexibiliteit van de trainers. Ook de coachrol die de trainers op zich nemen, zodat cursisten zich geïnspireerd en gemotiveerd weten, is een onderscheidend element in de concurrerende markt van taalaanbieders. Tot haar klantenkring behoren zowel overheidsinstellingen, het bedrijfsleven als non-profit bedrijven. Gelet op de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Elycio Talen voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Elycio Talen onderhoudt een goede website. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt waarderen de goede vertaalslag die Elycio Talen weet te maken naar de behoeften van de klant. De persoonlijke aanpak, het maatwerk, de uitstekende uitvoering met goede trainers en de flexibiliteit die de organisatie weet te betrachten, maken dat Elycio Talen kan bogen op een loyale, vaste klantenkring. Nieuwe klanten bereiken Elycio Talen veelal via mond-tot-mond reclame.

## 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo