

# Klanttevredenheidsonderzoek

VMR Partners BV  
Commerciële Groei / Training en Coaching

27-05-2010



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VMR Partners BV 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>9</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 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen 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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie②					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer			30%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

- ② Alle referenten onthouden zich van een score op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten hebben al vaker met VMR Partners BV (VMR) samengewerkt. Enkele referenten geven aan dat de opleidingstrajecten van VMR periodiek terugkomen. De referenten die voor de eerste keer samengewerkt hebben met het instituut zijn op aanraden van anderen op de website van VMR gaan kijken. "De site sprak me in eerste instantie totaal niet aan, maar omdat ik op aanraden van een zeer enthousiaste kennis toch meer wilde weten over VMR ben ik toch een beetje gaan snuffelen op de site. En dan staat er toch wel veel goede, bruikbare informatie op en het taalgebruik is informeel en helder. Ik heb toen besloten ze toch maar eens te bellen", aldus een referent. Beide referenten hebben ook nog contact opgenomen met enkele andere instituten maar zijn beiden, vrij snel, met VMR het offertetraject ingegaan. "De eerste contacten verliepen zeer naar wens" en "Er was eigenlijk gelijk een 'klik', de contactpersoon straalde veel vertrouwen en professionaliteit uit op een natuurlijke manier", aldus deze referenten. Ook de andere referenten vertellen dat het eerste telefonische contact en de afspraken altijd erg prettig verlopen en dat dit zeker een reden is waarom zij graag met het instituut samenwerken. Verder geven verschillende referenten aan dat VMR de organisatie goed kent en dat de opleidingen zeer goed aansluiten op de praktijk en van een hoogwaardig niveau zijn.

Alle referenten hebben in een persoonlijke afspraak de opleidingswensen besproken met VMR. Ook worden de deelnemers besproken en 'in kaart gebracht', indien nodig voert het instituut ook individuele gesprekken met de deelnemers tijdens het voortraject. "Afhankelijk van de training geven wij ook al gelijk documenten of casussen mee die verwerkt kunnen worden in de training", aldus een referent. Enkele referenten geven aan dat zij in het voortraject al gelijk contact hebben met de trainer zelf. "Dit werkt goed en hij is bekend met ons bedrijf", aldus de referenten. De referenten zijn allemaal (zeer) tevreden over de manier waarop VMR het voortraject uitvoert.

### **Opleidingsprogramma**

Na afronding van het voortraject ontvangen de referenten, meestal korte tijd later, een uitgebreid programmavoorstel. "Snel na de afspraak volgt het complete voorstel per email", aldus een referent. Eén referent geeft aan dat hij het programmavoorstel soms iets te uitgebreid vindt. "Ik weet wat ik van ze kan verwachten en zij weten wat wij verwachten, persoonlijk zou ik aan een korte offerte genoeg hebben", aldus deze referent. Unaniem geven de referenten aan dat het programmavoorstel zeer compleet is, alle afspraken worden goed weergegeven in het voorstel. "Opleidingsdoelstellingen, beschrijving van de programmaonderdelen en -onderwerpen, tijdspad, data of een voorstel voor een datum. Je kunt het niet bedenken of het staat erin", aldus een referent. De kostenopbouw wordt ook duidelijk vermeld in het voorstel. De referenten geven aan dat VMR erg flexibel is en dat zij graag 'goed maatwerk' willen leveren, wijzigingen en aanpassingen op het voorstel zijn nooit een probleem. Verschillende referenten hebben het programma ook op kleine onderdelen aangepast. "Dit ging soepel en in goed overleg met VMR", aldus een referent.

### **Uitvoering**

Verschillende referenten hebben de uitvoering niet zelf bijgewoond en baseren de uitspraken op dit onderdeel op de reacties die zij van de deelnemers hebben ontvangen. De uitvoering is bij alle referenten volgens de afspraken verlopen. Voorafgaande aan de uitvoering is er bij verschillende referenten contact geweest tussen de deelnemers en de trainer. Hetzij in een persoonlijk gesprek ofwel hebben de deelnemers een vragenlijst ingevuld. "De trainer krijgt hierdoor een goed beeld van de deelnemers en met welke intentie en/of verwachtingen zij deelnemen aan de cursus" en "De deelnemers kunnen ook vooraf praktijksituaties of problemen aanleveren, deze kunnen dan tijdens de uitvoering behandeld worden", aldus enkele referenten. Alle referenten zijn ervan overtuigd dat VMR maatwerk levert tijdens de uitvoering en dat het programma goed afgestemd is op de organisatie. De afwisseling tussen de theorie en praktijk is volgens alle referenten goed. Enkele reacties van de referenten over de uitvoering: "VMR houdt in de opbouw van het opleidingsprogramma rekening met de spanningsboog van de deelnemers, het tijdstip van de dag en ze proberen het programma zo afwisselend mogelijk te houden. Uiteraard afhankelijk van het soort training", "De reacties zijn altijd zeer positief en de deelnemers geven aan dat ze het geleerde ook kunnen en willen toepassen in de praktijk", "De deelnemers hebben veel geoefend met praktijksituaties door middel van rollenspellen onder leiding van een acteur", "Er werd veel inbreng van de deelnemers verwacht, dit werd aansluitend behandeld en onderling besproken" en "We hebben de gesprekstechnieken geoefend aan de hand van reële situaties en wat er kon gebeuren als er bijvoorbeeld een woord net anders gebruikt of geïnterpreteerd wordt door je gesprekspartner. Ook het belang van lichaamstaal werd erbij betrokken, ik heb hier veel van geleerd en ben mij er veel meer van bewust wat bijvoorbeeld een klein woordje al kan doen in een gesprek". Tussentijds hebben de referenten geen evaluatiemomenten afgesproken, bij langere trajecten neemt de trainer altijd tussendoor contact op met de opdrachtgever om hem bij te praten over het traject. Als er in het belang van de deelnemers wijzigingen of aanpassingen nodig zijn tijdens een traject wordt er ook contact opgenomen. Alle referenten zijn goed te spreken over deze gang van zaken en de manier waarop zij op te hoogte worden gehouden over het verloop van het opleidingstraject.

### **Opleiders**

Ook hier baseren verschillende referenten zich weer op reacties van de deelnemers, zij hebben zelf niet de training bijgewoond. Wel geven ze aan dat zij de trainer hebben gesproken voor, tijdens en na het traject en dat ze alle vertrouwen hebben dat de kwaliteit tijdens de uitvoering goed moet zijn. "Van tevoren wist ik al zeker dat deze trainer perfect bij de groep zou passen, hij kan zich inleven en had zich ook voor onze afspraak zeer grondig voorbereid", aldus een referent. De referenten zijn dan ook goed te spreken over de kwaliteit van de trainers. "VMR werkt zeer praktijkgericht en de trainers zijn vaak ook mensen uit de praktijk", "Bij onze organisatie heerst er een behoorlijke 'hands-on' mentaliteit, de trainer was uit hetzelfde hout gesneden en ging ook recht op zijn doel af. Er werd weinig aandacht aan allerlei bijzaken geschonken en de deelnemers ontvingen veel waardevolle informatie, tips en tricks waar ze iets mee konden" en "De trainer had enorm veel humor en was serieus met zijn vak bezig, hij voelde de groep goed aan", aldus enkele reacties. Ook vakkennis, professionaliteit en goede didactische vaardigheden worden door de referenten meerdere keren genoemd.

### **Trainingsmateriaal**

De samenstelling van het trainingsmateriaal is naar ieders tevredenheid, meestal wordt er gewerkt met een map waarin het theoriegedeelte staat beschreven, aangevuld met opdrachten. Tijdens de training ontvangen de deelnemers regelmatig nog aanvullend materiaal in de vorm van kopieën en sheets. Twee referenten spreken van twee mappen, een voor de theorie en een voor de opdrachten. Alle referenten vinden dat VMR het materiaal goed aangepast heeft op de organisatie en indien er vooraf materiaal aangeleverd is, was dit ook duidelijk verwerkt in het trainingsmateriaal. "Ook hierin zie je duidelijk het maatwerk waar VMR voor staat", aldus meerdere referenten. Als naslagwerk is het zeker te gebruiken. "Vooral de duidelijke, beknopte en schematische samenvatting achterin zie ik met grote regelmaat terug op een van de werkplekken", aldus een referent.

### **Accommodatie**

De meeste referenten hebben zelf de accommodatie verzorgd of de uitvoering was in-company. Van de referenten die gebruik hebben gemaakt van een door VMR verzorgde accommodatie, of van de eigen accommodatie in Ede, heeft niemand de accommodatie zelf gezien. Geen van de referenten geeft dan ook een score voor dit onderdeel. "Maar het zal ongetwijfeld goed zijn geweest", aldus een referent.

### **Natraject**

Na afronding van de trainingen wordt er altijd een moment ingepland om te evalueren met de deelnemers. Dit gebeurt in de groep met de trainer en soms individueel. Ook vullen de deelnemers een evaluatieformulier in. De uitkomsten van deze evaluaties worden altijd besproken met de referenten. De waardering hiervoor is groot. In deze gesprekken wordt ook een eventueel vervolgtraject besproken. "Maar wij krijgen ook adviezen en tips om te zorgen dat we het geleerde en de toepassing ervan, kunnen blijven monitoren zodat de resultaten blijvend zijn", aldus een referent. Verschillende opleidingen worden afgesloten met een toets of examen waarna de deelnemers een diploma ontvangen. Bij andere opleidingen ontvangen de deelnemers een deelnamecertificaat, al is dit niet bij alle opleidingen het geval. De referenten ervaren in de praktijk dat de opleidingsdoelen bereikt zijn na afronding van het traject. "Deelnemers geven het zelf aan, maar je ziet het ook terug op de vloer" en "De gesprekstechnieken worden goed toegepast, je ziet dat de deelnemers zich veel meer bewust zijn van de impact van sommige woorden, houdingen etc.", aldus enkele reacties van tevreden referenten. Ook de andere referenten geven aan tevreden te zijn met de manier waarop de opleidingen worden afgerond.

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van VMR. Ze zijn goed te bereiken per telefoon en per email, aangevraagde informatie wordt snel toegestuurd, per post of per mail. De contacten verlopen volgens alle referenten hartelijk en vriendelijk. "Wie je ook te spreken krijgt, iedereen is even vriendelijk en servicegericht" en "Ze komen afspraken na en doen dit met een glimlach die zelfs door de telefoon te merken is", aldus twee zeer tevreden referenten. De facturatie is bij alle referenten goed verlopen. Enkele referenten geven aan dat de flexibiliteit bij het verschuiven van een datum vaak gering is. "Datum vastgelegd is vastgelegd; om dan nog iets te verschuiven is moeilijk", aldus een referent. Deze referenten geven wel aan dat zij hiervoor begrip hebben. "VMR is een kleine organisatie, hiervoor hebben we bewust gekozen en zijn we zeer content mee, dan wordt het natuurlijk moeilijk om alle klanten tegemoet te komen als zij iets willen verschuiven. Ik heb wel de indruk dat ze wel hun best doen en dat ze kijken naar eventuele mogelijkheden", aldus een referent.

### **Relatiebeheer**

Verschillende referenten hebben een vaste contactpersoon bij VMR, dit kan een accountmanager of de trainer zijn waarmee zij (veel) samenwerken. De contacten verlopen bij allen naar wens. "Er wordt tussen trajecten door soms belangstellend gebeld" en "Wij plannen op regelmatige basis een afspraak waarin we de afgeronde en lopende trajecten bespreken. Vaak zetten we dan ook de planning uit voor nieuwe trajecten", aldus enkele referenten. De referenten worden verder op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen door middel van mailings en brochures. Drie referenten merken niet zoveel van het relatiebeheer en geven een neutrale drie als score. "Ik vind het eigenlijk wel prima zo" en "Het is niet goed maar ook niet slecht, gemiddeld", aldus deze referenten.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding is naar ieders tevredenheid. "Zeker, een goede prijs voor kwalitatief goede opleidingen", "Je krijgt bij VMR waar voor je geld" en "Volgens mij hanteren ze best wel scherpe prijzen in vergelijking met andere instituten en de kwaliteit is goed", aldus enkele reacties. Meerdere referenten geven aan dat de prijs van VMR 'scherp' is en dat ze hiervoor veel kwaliteit leveren.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De totale tevredenheid is dan ook groot onder de gesproken referenten, vooral de manier waarop VMR het aanpakt vanaf het eerste contact tot en met de afronding wordt als 'zeer sterk' ervaren. "Het totale plaatje is goed, op ieder onderdeel van het traject merk je dat je met een betrokken en professionele organisatie te maken hebt", aldus een referent. Ook de anderen geven een soortgelijk commentaar op de vraag waarom ze zo tevreden zijn over VMR. Verder worden de korte communicatielijnen, vriendelijkheid en hulpvaardigheid van de medewerkers, kwaliteit van de trainers en opzet van het programma meerdere malen genoemd door de referenten. Enkele referenten geven aan dat VMR soms niet flexibel is (of kan zijn) als een afspraak of een trainingssessie verzet moet worden. Begrijpelijk is dit wel volgens de referenten en zij geven aan hierdoor zeker niet minder tevreden te zijn, wat ook te lezen valt in de scores die de referenten geven voor dit onderdeel. De referenten zullen VMR zeker aanbevelen bij anderen of hebben dit al vaker gedaan.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met VMR Partners BV, Commerciële Groei / Training en Coaching op 27-05-2010.

### Algemeen

Onder het motto "Verander met resultaat" helpt VMR Partners organisaties om veranderingen in de markt, veranderingen in de organisatie en veranderingen in functies van medewerkers te verankeren. VMR Partners kent twee businessunits: VMR Commerciële Groei (gespecialiseerd in het verbeteren van het commerciële proces door middel van advies, training en coaching) en VMR Training en Coaching (gespecialiseerd in training en coaching op het gebied van verkoop, communicatie, telefooncontacten, persoonlijke effectiviteit en management). Kenmerkend voor de trainingen van VMR Partners is de praktijkgerichtheid, de interactieve aanpak en de nadrukkelijke focus op de implementatie van het geleerde in de dagelijkse werksituatie. In de visie van VMR Partners gaat het niet om het verwerven van kennis, maar om het vervolg daarop: namelijk wat de deelnemers met die kennis doen in de praktijk. Met de combinatie van vaardigheden en vakkennis in de trainingen, die een grote meerwaarde geeft aan het leereffect, is VMR Partners naar eigen zeggen onderscheidend in de markt.

### Kwaliteit

Het voortraject krijgt bij VMR Partners maximale aandacht. Tijdens het brede vooronderzoek worden de vragen nauwgezet geïnterviewd en wordt de organisatie zorgvuldig in kaart gebracht. Een schriftelijke of persoonlijke intake met de deelnemers, waarbij bijvoorbeeld de Persoonlijke Profiel Analyse wordt gebruikt, vormt daarin een belangrijk onderdeel. De afspraken die tijdens het voortraject worden gemaakt vormen het uitgangspunt voor een meetbaar eindresultaat. In het voortraject worden zoveel mogelijk onderliggende zaken meegenomen, zodat het verwachte eindresultaat ook werkelijk bereikt kan worden. Onderscheidend kenmerk van VMR Partners, een van de speerpunten van het instituut, is de sterke focus op de borging in de praktijk. Blijkens de uitkomsten van het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek wordt de grote aandacht voor de implementatie in de werksituatie door de opdrachtgevers duidelijk herkend en bijzonder gewaardeerd. De kwaliteit van de trainers, elk met een eigen specialisatie, wordt zorgvuldig bewaakt. Zij zijn verantwoordelijk voor het totale opleidingstraject vanaf het voortraject tot en met de nazorg en implementatie. VMR Partners stelt hoge eisen aan de trainers, onder andere wat betreft ondernemerschap en markt- en klantgerichtheid. Professionalisering is een continu aandachtspunt, waaraan onder meer via het gebruik van POP's, regelmatige interne bijeenkomsten en individuele trainingen invulling gegeven wordt. Het internet speelt een steeds belangrijker rol bij het informeren van klanten en deelnemers. Het wordt ook ingezet ter ondersteuning van het leerproces via e-learning; e-coaching speelt met name een rol in het implementatieproces. Deze ontwikkelingen laten echter onverlet dat het persoonlijk contact van de trainer met de deelnemers steeds een essentiële rol zal blijven spelen: directe interactie blijft het belangrijkste instrument om de trainingsdoelen te realiseren.

### Continuïteit

VMR Partners heeft in de loop van haar bestaan, vooral door pro-actieve acquisitie, een gestage, continue groei weten te realiseren. Ook in het huidige economische klimaat weet het instituut de groei voort te zetten, wat bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door de recente uitbreiding van het trainersbestand. Het zorgvuldig relatiebeheer, dat onder meer regelmatige 'roadshows' omvat, evenals salesnetwerken voor specifieke doelgroepen, draagt nadrukkelijk bij aan het onderhouden van de contacten met de markt. Op ontwikkelingen daarin weet VMR Partners voortvarend in te spelen.

Een voorbeeld hiervan is de Agri Academie, onderdeel van VMR Commerciële Groei, die een door de deelnemers gewaardeerde combinatie van technische kennis en commerciële en communicatieve vaardigheden biedt. Ook met het aanbod van nieuwe trainingen, zoals Werken met plezier, Carrière moeders en Omgaan met agressie, speelt VMR alert in op signalen en ontwikkelingen in de markt. Dat geldt ook voor de wijze waarop nieuwe ontwikkelingen worden verwerkt in het trainingsmateriaal, waardoor dit optimaal inspeelt op de actuele praktijk. Op grond van de informatie die tijdens het instituutsbezoek werd verschaft en op grond van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van VMR Partners voor de komende periode voldoende geborgd.

### **Bedrijfsgerichtheid**

VMR Partners levert uitsluitend maatwerk; door het gebruik van aan de eigen praktijksituatie ontleende cases en opdrachten is ook in de open trainingen sprake van een maatwerkinvulling. Vanuit de visie dat het succes van de medewerkers met name afhankelijk is van vaardigheden van de leidinggevende wat betreft coachen en stimuleren, wordt de manager bij alle fasen van het opleidingstraject betrokken. Transfer wordt bereikt via het BIAV-model: Bewustmaken, Inzicht geven, Acceptatie genereren (deelnemer moet zelf ja-zeggen) en Veranderen (vaardig worden). Meer en meer wordt gewerkt met persoonlijke coaching en 'training on-the-job', bijvoorbeeld via 'Sales-coaching'. Deze aanpak heeft een hoog rendement voor de deelnemer, terwijl het arbeidstijdverlies minimaal is. Voor de trainer/coach is het een zeer bevredigende, doelgerichte manier van werken. Ook het 'meester/gezel-systeem', waarbij twee deelnemers aan een training elkaar op de werkplek observeren en beoordelen, leidt tot goede resultaten. Samenvattend kan gesteld worden dat VMR Partners het concept 'klantgerichtheid' in de praktijk in- en extern handen en voeten geeft.

## 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)