

# Klanttevredenheidsonderzoek

Zahia

13-11-2007



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Zahia 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 OPEN (B) .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>7</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden 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 bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten en bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, bedrijfsadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

### 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 jaaromzet 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 "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 3 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 opname in het Cedeo-register
  - 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 Open (B)

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering			20%	20%	60%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie			20%	30%	50%
Natraject				10%	90%
Organisatie en administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteit verhouding				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het merendeel van de referenten heeft reeds meerdere opleidingen gevolgd bij Zahia. Meer dan de helft van hen zijn in contact gekomen omwille van mond tot mond reclame. De overigen hebben Zahia leren kennen via de website of een toevallig voorbij wandelen. Allen zijn ze het over eens dat de eerste indruk zeer positief is. De reacties gaan van "Ze hebben een ongelooflijke uitstraling en zijn zeer positief ingesteld." tot "Het sprak me onmiddellijk aan en ik heb me onmiddellijk ingeschreven."

##### Opleidingsprogramma

De deelnemer schrijft merendeels in via de website. Onmiddellijk wordt er een bevestigingsmail verstuurd met de vraag tot betaling. Anderen schrijven rechtstreeks in bij het bezoeken van de Zahia winkel. De verkregen informatie wordt als volledig gepercipieerd. Zeker de informatie op de website voldoet ruimschoots aan de verwachtingen. De content van deze website wordt zeer frequent aangepast. Dit brengt met zich mee dat de referenten zelf op zoek gaan naar nieuwe informatie op de website. Het aanbod van de opleidingen is ook vermeld in een folder, die beschikbaar is in de winkel. Enkele citaten van de referenten: "Op het internet heb ik heel veel informatie gevonden. Nadien heb ik er mondeling nog wat uitleg bij gekregen. Dat heeft me dan overtuigd om in te schrijven." "Ik heb de informatie gevonden op het internet. Dat was voor mij heel duidelijk."

### **Uitvoering**

De overgrote meerderheid is zeer tevreden tot tevreden met de uitvoering. Er wordt ruimschoots de tijd genomen voor de cursisten. Ze loven het geduld en de vriendelijke aanpak van de lesgevers. De opleiding voldoet dan ook geheel aan de verwachtingen. Een referent meldt: "Het was heel tof. Het was zeer goede uitleg want eigenlijk was het toch een moeilijke materie. Alles was zeer duidelijk voor mij." Een andere referent meldt: "Mijn verwachtingen zijn zeker ingelost. We hadden tijd genoeg. Ze namen voldoende tijd voor de deelnemers. Het was nogal een moeilijke materie. Als je niet klaar was, dan bleven ze gewoon wat langer. De uitleg was zeer goed, je kreeg echt wel individuele begeleiding." Een enkele referent had iets meer verwacht "Het was eigenlijk meer een basis workshop. Voor mij was die eigenlijk te basis. Te beknopt. Ik had gehoopt iets meer te kunnen bijleren." De respondenten appreciëren de flexibiliteit van opleidingsmoment. "Je kan kiezen tussen 's middags of 's avonds. Dat vind ik wel goed." Andere gehoorde uitspraken zijn: "Absoluut tevreden. Ze namen ruimschoots de tijd. Ze zijn ook zeer geduldig." "Voor mij was het zeker ok. Ik heb al een tweede workshop gevolgd. Als ik niet tevreden zou zijn, zou ik dat niet gedaan hebben. Ze kijken ook niet op een minuutje. Als je niet klaar bent, helpen ze je gerust nog wat verder."

### **Opleiders**

De referenten zijn het er over eens dat de opleiders zeer geduldig zijn, ruime vakkennis bezitten en met enorm veel empathie de opleiding geven. Allen hebben ze een goed gevoel bij het volgen van de opleiding. Men zegt hierover "De kennis was zeker in orde. Ze waren zeer geduldig. Het is absoluut in orde." "De lesgevers beheersen de materie." "Ze zijn zeer begaan, ze hebben veel geduld en kennis. Je voelt de ervaring." Deze ervaring en kennis wordt intern bewerkstelligd omdat elke lesgevers eerst de workshops mee moet volgen tot de lesgever de materie voldoende beheerst. Indien nodig volgen de lesgevers meerdere malen mee de workshop. Eenmaal is een respondent van mening dat er iets meer eigen ideeën mogen meegegeven worden: "Ik vind wel dat ze te weinig eigen ideeën meegeven. Dat zou ik wel appreciëren."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit werkmateriaal dat ondersteund wordt door documentatie in de vorm van werkfiches. De respondenten benadrukken dat ze zeer tevreden zijn dat al het nodige materiaal ter plaatse gebruikt kan worden en dat ze niet verplicht zijn om het materiaal zelf aan te kopen. "Er was werkmateriaal te bruikleen. We moesten dit niet kopen. Als je nadien tevreden was, kon je het toch nog aankopen." Sommige respondenten hadden wel graag een meer uitgebreide cursus op papier ontvangen. "Ik miste eigenlijk een cursus op papier zodat je nadien nog eens wat kan opzoeken. Alles werd wel heel goed uitgelegd." "Er was geen echt cursusmateriaal. Ik vind dit wel jammer." Anderen hadden echter helemaal geen nood aan een meer uitgebreide documentatie. "Er werden wat nota's gekopieerd uit een werkboek. Voor mij was dit voldoende." "Ik had niet echt een cursus nodig. Voor mij is dat geen meerwaarde. Ik heb liever dat ze het me goed uitleggen." Ondertussen heeft Zahia wel al voor een aantal workshops ondersteunend cursusmateriaal ontwikkeld. Op korte termijn zal er voor elke workshop lesmateriaal op papier zijn."

### **Accommodatie**

De locatie in Gent wordt door de referenten als te klein bevonden. "Misschien een beetje te klein" werd meermaals gemeld. Voor de locatie in Antwerpen was dit niet het geval. De referenten zijn het er wel allemaal over eens dat de locatie aangenaam om zitten is. "Gezellig, een warme sfeer." "Het lokaal was zeer aangenaam." Voor de opleiding "ken je kleuren" wordt gebruik gemaakt van een aparte locatie. De respondenten spreken hier zelfs over een Zen-omgeving; een omgeving die perfect paste bij de inhoud van de cursus. Er is voldoende licht en warmte.

Het serveren van drankjes wordt als zeer aangenaam ervaren.

Zahia zal vanaf 2008 minder cursisten in Gent toelaten zodanig dat het gevoel van "te klein" nimmer van toepassing zal zijn.

**Natraject**

De enthousiaste referenten spreken van "Absoluut tevreden. Als ik nog wat uitleg wens, ga ik naar de winkel en zonder problemen krijg ik de uitleg die ik nodig heb." "Ik kan er nog altijd terecht als ik nog iets wil vragen. Dat vind ik heel belangrijk." "Ze zijn er als je ze nodig hebt." "Ze staan u nadien met raad en daad bij." "Als ik iets niet meer weet, kan ik gerust binnen springen en uitleg vragen. Ze zijn zeer bereidwillig. Ze hebben enorm veel geduld met de mensen."

Een certificaat of deelnemingsbewijs wordt niet uitgereikt. Voor het merendeel van de referenten is dit niet nodig. "Er is wel geen certificaat maar dat heb ik niet nodig." "Ik kan er nog altijd terecht als ik nog iets wil vragen. Dat vind ik veel belangrijker dan een certificaat of iets dergelijks."

Naar aanleiding van deze feedback heeft het management van Zahia beslist vanaf 2008 certificaten uit te reiken voor elke opleiding.

**Organisatie en administratie**

Alle referenten zijn van mening dat Zahia zeer goed bereikbaar is per telefoon of per mail of via de winkel. De documenten die gebruikt worden zijn zeer professioneel met een zeer mooie huisstijl. Wel is er bij één referent een incident geweest bij de facturatie. Er werd geen bevestiging van betaling ontvangen en de betaling was moeilijk terug te vinden. Uiteindelijk is alles in orde gekomen. De overige respondenten getuigen echter van een correcte en duidelijke afhandeling en appreciëren de flexibiliteit van betaling: cash of via overschrijving. "Alles is zeer goed georganiseerd. Ook de betalingen verlopen vlot en soepel."

**Relatiebeheer**

Zahia slaagt erin de klanten te binden door middel van de website. Allen getuigen ze dat de Zahia website regelmatig bezocht worden en dat de nieuwsbrieven gelezen worden en nuttig zijn. "Ze onderhouden het contact zeer goed." "We worden op de hoogte gehouden via mail." "Ik ontvang regelmatig een mail met de nieuwe reeksen. Ik vind het zeker nuttige informatie en niet overdreven."

**Prijs-kwaliteit verhouding**

Naast één onthouding zijn alle referenten overtuigd van een correcte prijs-kwaliteitverhouding. Men spreekt van "Je weet wat je krijgt." "Zeer goed, ze hebben een ruim aanbod en ze geven extra hulp en begeleiding." Een andere referent zegt zelfs "Ik denk wel dat je goedkoper vindt maar is het daarom even goed?"

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Zahia wordt geprezen om de originaliteit, behulpzaamheid en vriendelijkheid. Unaniem wordt Zahia aangeraden. Vandaar dat de meeste referenten de cursus aangevraagd hebben via mond tot mond reclame. Gehoorde uitspraken zijn "origineel, heel persoonlijk, op maat, vriendelijk, compleet, kennis, juiste attitude."

Mindere punten waren moeilijk te vinden bij de referenten. Het punt dat eventueel verbeterd kan worden volgens de referenten is het "te klein zaaltje"

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw A. Vandingenen voerde met Zahia op 13-11-2007.

### Algemeen

Zahia is in 2000 opgestart met oude kelims en tapijten uit Marokko. Al gauw werd de collectie uitgebreid met juwelen en losse kralen. Bijhorende workshops en opleidingen worden georganiseerd. Ondertussen is het aantal opleidingen uitgebreid en het aanbod gaat van basisworkshop juwelen tot ken je kleuren.

Zahia werkt momenteel met 11 medewerkers en kent een stijgende omzet door de jaren heen. In de toekomst wenst Zahia nog te groeien door het luik van workshops uit te breiden. Verder wensen ze te verhuizen naar een nieuwe locatie.

### Kwaliteit

Uit de bevestigingen van de Cedeo enquête blijkt een zeer hoge tevredenheid. Dit wordt bevestigd door het aantal trouwe klanten. De meeste klanten komen na het volgen van een opleiding nog eens terug voor een andere opleiding.

Zahia legt zich ook hoge kwaliteitsstandaarden op. Ze kopen in wat ze zelf mooi vinden zonder rekening te houden met trends of modes. Ze zijn heel kieskeurig: alles moet authentiek en waardevol zijn. Ze willen aan de klanten een gerust gevoel geven zodat zij zich op hun gemak voelen.

De lesgevers worden intern opgeleid door het verplicht volgen van de Zahia opleidingen. Slechts als het management overtuigd is dat de medewerker voldoende opgeleid is, mag deze zelf een opleiding geven. Medewerkers volgen eveneens opleidingen buitenshuis.

Een verbetering is realiseerbaar op het niveau van het cursusmateriaal, hoewel er sinds kort reeds zeer mooie steekfiches ontwikkeld werden voor sommige opleidingen. Het management van Zahia heeft zich reeds geëngageerd om hier actie te ondernemen. Dit geldt ook voor het uitreiken van certificaten, wat tot op heden nog niet het geval was.

### Continuïteit

De structuur, historiek en ambities van Zahia staan er garant voor dat Zahia nog lang zal blijven bestaan. De medewerkers voelen zich goed, de klanten zijn trouw en het aanbod wordt steeds vernieuwd. Vele mensen die een opleiding gevolgd hebben komen later terug en brengen zelfs andere cursisten mee.

### Bedrijfsgerichtheid

Er wordt alles aan gedaan om klachten te voorkomen. Als er ergens een gevoel van ontevredenheid bij een cursist bestaat, wordt hier onmiddellijk op ingespeeld door persoonlijke aandacht. Dit wordt bevestigd in de bevestigingen van de Cedeo enquête.

Zahia heeft een zeer mooie, informatieve website die als zeer duidelijk wordt gepercipieerd bij de klanten. Jaarlijks stuurt Zahia een 18 tal elektronische nieuwsbrieven uit met nuttige informatie voor de klanten. Verder is er op de website nog een blog voorzien waarin minstens twee keer per week nieuwe informatie wordt voorzien.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van drie 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
- Positieve advisering via de opleidingshulpdesk
- Opname op de website van Cedeo