



CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG

'IFBD'

Auditor: Koen Jansegers

Datum: 31/05/2011



*Management Information – E. Bossaertlaan – 1081 Brussel, Tel. (02) 414 25 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



Inhoudstafel

1. Training	2
1.1. Synthese klantenonderzoek ¹	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect	3
<i>Voortraject</i>	3
<i>Uitvoering</i>	4
<i>Projectmanagement</i>	5
<i>Rapportering & Tools</i>	6
<i>Trainers</i>	6
<i>Natraject</i>	7
<i>Relatiemanagement</i>	7
<i>Administratie & Logistiek</i>	8
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>	9
<i>Algemene indruk</i>	9

Management Information nv

E. Bossaertlaan 18, 1081 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: audit@maninfo.be

De draagwijdte van de audit werd bepaald als volgt:

Training: open en in-companyopleidingen met betrekking tot human resources, juridische thema's, marketing en sales, inkoop en logistiek, woman in business, algemeen management, financieel management, people management, project management, leadership, persoonlijke effectiviteit, communicatie en presentatie, manufacturing, maintenance en operations voor de profit en non profit sector

1. TRAINING

1.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van trainingsactiviteiten gedurende de periode van 01/02/2011 tot en met 28/02/2011.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 17.

Periode van het klantenonderzoek: van 26/04/2011 tot en met 10/05/2011.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de trainingsactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van IFBD. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.
2

Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	8	9	4,53/5
Voortraject	-	-	-	-	13	4	4,24/5
Uitvoering	-	-	-	-	9	8	4,47/5
Projectmanagement	-	-	1	-	10	6	4,24/5
Rapportering & tools	1	-	-	1	12	3	4,13/5
Consultants	-	-	-	-	5	12	4,71/5
Natraject	-	-	-	-	17	-	4,00/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	11	6	4,35/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	14	3	4,18/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	2	14	1	3,94/5

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

Percentage algemene indruk: 100%

Percentage tevredenheid aspecten: 97%

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,25/5

Homogeniteitsindex algemene indruk: 100%

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 95%

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,39/5

¹ Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

² De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb vroeger al opleiding bij hen gevolgd. We krijgen hun brochure met de post en op basis van de informatie die daarin staat, schrijf ik me in. Of liever, ik geef het door aan onze HR dienst die de inschrijving verzorgt. Ik krijg op tijd een bevestiging met alles er op en er aan."
- "Ik ken ze van via het werk en heb ook via hen ingeschreven op basis van de brochure die ik vooraf heb ingelezen. Daar staat voldoende inhoudelijke informatie in. Ik heb op tijd een bevestiging gekregen en een duidelijke routebeschrijving. Niets op aan te merken."
- "Via reclame in een folder die toegekomen is in een mailing. Die mailing gaf inhoudelijk al veel informatie. Ik heb me ook op basis daarvan telefonisch ingeschreven. Die inschrijving is verlopen zoals het hoort. Geen opmerkingen."
- "Ik krijg hun nieuwsbrief en reageer daar op. Die nieuwsbrief is overzichtelijk en er staat al heel wat informatie in over de opleiding. Je kan immers doorklikken via een link. Ik schrijf me dan in via mail en krijg zeker binnen de twee dagen een bevestiging. Een week voor de opleiding krijg je dan nog een brief met de praktische informatie op en een routebeschrijving. Alles is altijd heel duidelijk."
- "Ik heb die opleiding gevolgd omdat andere collega's die al hebben gevolgd en er heel tevreden over waren. Onze directeur heeft de inschrijving gedaan. Ik heb op tijd een bevestiging gekregen, per e-mail en ook per post. Alles stond daar in."
- "Ze sturen regelmatig mailings door via de post en via e-mail. Ik heb me ingeschreven op basis daarvan en via onze personeelsdienst. Ik wist op tijd waar ik moest zijn. Dat was allemaal in orde."
- "Ik krijg mailings en op basis daarvan zie je het aanbod. Ik heb me per e-mail ingeschreven en dat is vlot verlopen. Ik heb op tijd de bevestiging gekregen en er werden vooraf ook bijkomende vragen gesteld om de opleiding beter te kunnen voorbereiden. Dat vind ik wel goed."
- "Ik ken ze via reclame van het internet. Van daar kon je doorklikken naar hun site en daar heb ik voldoende informatie gevonden over de opleiding. Ik heb me dan ingeschreven via de website en heb op tijd een bevestiging gekregen met alle praktische dingen in, ook een wegbeschrijving."
- "Het waren goede contacten vooraf. We vroegen hun naar de mogelijkheden en bespraken die. Ze hebben een voorstel gedaan tijdens een persoonlijk gesprek. Dat verliep vlot en professioneel."
- "Ze zijn gekend van naam en enkele medewerkers hier hebben al eens een opleiding bij hen gevolgd. Wij hebben vooraf een aantal offertes opgevraagd en zij kwamen daar qua prijs-kwaliteitverhouding het beste uit. We hadden ook een zeer goede eerste ontmoeting met de trainer. Die heeft goed geluisterd en moeite gedaan om onze organisatie te leren kennen. Ook met de betrokken afdelingsmanager is vooraf alles goed afgestemd en is de terminologie gebruikt tijdens de opleiding die eigen is aan onze doelgroep, dat was zeer belangrijk. Ik ben heel tevreden over hen."
- "De samenwerking is historisch zo gegroeid. We werken al jaren met hen en ze kennen ons door en door en wij hen. De afstemming verloopt dus kort, enkel nog qua inhoud. Dat verloopt naar onze tevredenheid."

- "Ik ken ze via de website, ook hebben een aantal mensen hier al een open opleiding bij hen gevolgd en ze zijn bovendien gekend als technisch gericht. Ze zijn langs geweest, de account manager en de trainer. Wij hebben een case voorgelegd en zij hebben op basis daarvan een programma, hun standaard aangepast. Ik was tevreden over de voorbereidende fase."
- "We hebben de gewoonte de gegevens van leveranciers waarmee we ooit al gewerkt hebben, bij te houden en daar heb ik hen in gevonden en uit gekozen. Ze zijn langsgeweest voor een voorafgaand gesprek. Dat verliep heel diepgaand, heel professioneel. Een goede voorbereiding."

Uitvoering

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben heel tevreden, het was heel interessant. Een goede structuur in het lesgeven en je kreeg nuttige tips waarmee ook tijdens de lessen wordt gewerkt en die in de praktijk worden gezet. Een goede combinatie praktijk/theorie, heel veel cases met daarvoor de noodzakelijk theorie die eerst wordt overlopen."
- "Het was heel goed. In verschillende fases aangebracht. Heel goed opbouwend en er was zeker voldoende ruimte voor praktische oefeningen en vraagstelling."
- "Het was interessant omdat ik niets of weinig wist van communicatie. Ik had gedacht dat het meer 'groen' zou zijn en minder 'communicatie'. Dat bleek omgekeerd, ik vind het op zich nog niet erg omdat ik minder thuis was in communicatie dan de anderen uit de groep, maar zij hadden denk ik vooral meer 'groen' verwacht. Zij bleven toch wel wat op hun honger zitten. Ik heb in ieder geval ideeën uit de cursus gehaald en tips gekregen."
- "Het was goed, ik had weinig kennis van het onderwerp en wou die kennis uitbreiden. Dat is gelukt. Je kon wel gemakkelijk vragen stellen, maar misschien kon er toch iets meer interactie zijn, vooral naar de namiddag toe. De verhouding praktijk/theorie was goed, de lesgever bracht alles goed aan en ik heb bijgeleerd. De verwachtingen zijn ingelost."
- "Ik ben tevreden, het was interessant. Heel praktijkgericht en dat was precies wat ik nodig had. De nodige theoretisch onderbouw was aanwezig en je kon ook gemakkelijk vragen stellen. Een goede verhouding praktijk/theorie."
- "Ik vond het heel goed, met vooral veel praktijkvoorbeelden. De verhouding praktijk/theorie was goed, het was interactief. Mijn doelstelling is bereikt."
- "Het was goed, goed gegeven vooral, duidelijk gestructureerd. Een goede verhouding praktijk/theorie; oefenen moet je wel vooral zelf achteraf doen want daarvoor is de tijd te kort. Het is eerder een aanraken van de mogelijkheden, meer kan je ook niet verwachten op één dag."
- "Het was heel goed. Ik verwachtte vooral dat het een opfrissing zou zijn en dat was het ook. Interactief en voldoende praktijk. Ik was heel tevreden."
- "Het was goed praktijkgericht en zoals gevraagd op maat, weliswaar tot op zekere hoogte en op basis van documenten en cases van ons, dus het was zeker bruikbaar. Ik ben tevreden."
- "Het loopt al een tijdje en we zijn heel tevreden. Ze hebben heel wat voorbereidend werk gedaan en ons bedrijf leren kennen en dat uit zich ook in de opleiding. Het is echt op maat geweest, volgens de verwachting; interactief ook. Zeer goed."
- "De deelnemers waren zeer tevreden. Het was op maat en volgens de verwachting. Een goede verhouding praktijk/theorie en interactief."

- "Het is zeer goed onthaald geweest. Een goede koppeling van zowel praktijk als theorie, zeer duidelijk gebracht, met voldoende oefeningen en heel interactief. Zo waren er rollenspelen en de mensen die er liever niet actief aan meededen, moesten dat niet en dat werd door een aantal toch sterk gewaardeerd."
- "De deelnemers waren heel enthousiast door de inhoud vooral en de kwaliteit van de lesgever. Het feit dat ze de dag nadien er direct mee aan de slag konden, maakte hen enthousiast."

Projectmanagement

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het waren twee dagen. Ze hebben zich aan de lesdata en timing gehouden. Het was allemaal goed georganiseerd. Een goed tempo ook en een goede groep, niet te groot."
- "Het was 1,5 dagen. Ze hebben de lesdata en de timing gerespecteerd. De groep viel mee qua grootte en het waren allemaal mensen uit verschillende branches. Dat maakte het ook wel interessant. Het tempo was ook oké want ik kon goed volgen."
- "Het waren twee dagen, heel goed en georganiseerd zoals afgesproken. Het tempo was oké. De groep was klein, dat is altijd en daarom was er ook veel interactie met elkaar."
- "Het waren drie dagen. De praktische afspraken qua planning en timing hebben ze gerespecteerd. Het tempo was zoals 't moest zijn en de groep was niet te groot en werd gewisseld in voor en namiddag waardoor je met andere mensen in contact kwam. Dat was interessant."
- "Het was heel goed georganiseerd met voldoende pauzes. De timing en data werden gerespecteerd. Soms eindigde het wat vroeger, maar nooit later. Het ritme was in mijn geval ietsje te snel, de rest van het publiek was er al meer in thuis in de materie, maar het was niet in die mate dat het stoorde of dat ik er daardoor minder aan zou hebben gehad."
- "Ze zijn de praktische afspraken nagekomen, geen probleem. Ook de timing werd gerespecteerd en ze hebben ons snel kunnen bedienen."
- "Er waren verschillende sessies. Alles prima georganiseerd en ze hielden zich aan de afspraken. Ze waren zeker ook flexibel, er waren altijd mogelijkheden om af te stemmen naar data toe. Ook mogelijkheden om feedback te geven, te vragen en eventueel bij te sturen. Heel goed."
- "Het waren drie dagen. Ze hebben het programma qua timing en tijd enzovoort voor ons aangepast en zijn daar flexibel in geweest. Dat stellen we bij hen heel erg op prijs. Ook het tempo van de opleiding was goed."
- "Voor mij ging het niet te snel, ook niet te traag. De groepsgrootte dat vond ik op het randje. De deelnemers hadden een verschillende voorkennis en we waren ook met iets te veel en dan is het moeilijk om voor iedereen een pasklaar antwoord te geven. Die die nog op een andere versie werkten, hadden ze ook beter in een aparte groep gestoken."
- "Het waren twee dagen. Ze hebben die planning gerespecteerd. Het ritme was goed en de groepen niet te groot en goed samengesteld."
- "De afspraken komen ze heel duidelijk na en ze staan open voor onze wensen. Het ritme van de opleiding was goed aangepast. Heel correct allemaal. Een goede organisatie in het algemeen."

Rapportering & Tools

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De syllabus is goed en overzichtelijk, ik heb daar achteraf nog eens in gekeken. Alle informatie die je nodig hebt, is er vlot in terug te vinden."
- "We hebben een cursus gekregen en boeken. De cursus was minder overzichtelijk en niet zo goed gestructureerd, het was de PowerPointpresentatie en wat tekst. Het was wel handig dat we boeken kregen als naslagwerk en om achteraf nog eens in te kijken."
- "We kregen een map met de theorie in, voldoende duidelijk en volledig."
- "Een heel uitgebreide cursus, een dikke map met toegevoegde extra teksten. Ik gebruik de cursus nog."
- "De syllabus was duidelijk en volledig en achteraf stuurde de lesgever nog een aantal oefeningen die we hadden gemaakt door. Daar ben ik tevreden van."
- "Ik heb een cursus gekregen, eigenlijk de slides met voorbeelden in, geen uitgeschreven tekst, maar dat was ook niet nodig."
- "Heel goede cursus. Een naslagwerk."
- "Het didactisch materiaal werd samengesteld voor een stuk op basis van de input vooraf. De syllabus was in orde, duidelijk."
- "De rapportering is zeer degelijk, inclusief de voorbeelden en cases die wij aangehaald hebben; voldoende op maat dus."

Trainers

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Hij deed dat goed, professioneel. Kan zich vlot aanpassen aan de deelnemers en heeft de nodige kennis in huis."
- "Vrij goed eigenlijk, met zeker voldoende kennis. Hij had er zelf heel wat materiaal en kennis over."
- "Een heel goede lesgever, enthousiast in z'n uitleg en hij heeft aangetoond over veel praktijkkennis te beschikken."
- "Een heel goede lesgever die wist waarover hij sprak. Didactisch in orde, hij behandelde alles goed en duidelijk."
- "Vriendelijke en bekwame docenten, het zijn specialisten in hun vakgebied."
- "Ze waren beide heel goed, de ene meer academisch en theoretisch, maar heel goed, de andere vulde aan met praktijkvoorbeelden enzovoort. Ook heel goed."
- "Een leuke bekwame mens, zowel professioneel als gewoon zo. Iemand die met beide voeten in het vak zit en het niet saai overbrengt."
- "Het werd op een heel goede manier gebracht en de persoon kwam uit de praktijk. Dat vind ik toch heel belangrijk."
- "Hij is heel goed en ervaren, gedreven en daardoor motiveerde hij mee de groep."
- "Hij heeft zeer veel praktijkervaring en heel veel kennis. Hij paste zich ook heel goed aan aan het niveau van de deelnemers. Hij legt bovendien inhoudelijk de focus waarop wij willen dat die wordt gelegd en liet altijd voldoende ruimte om vragen te stellen."

- "Hij wist waarover hij sprak en is aangenaam. Ik hoorde er alleen maar heel positieve zaken van."
- "Iemand die genoeg achtergrond heeft en zelf nog lang in het werkveld heeft gestaan. Vlot verbaal en een zeer goede en duidelijke aanpak. Hij kon een groep leiden en bepaalde mensen motiveren."
- "Hij was super, maakte het verschil, heel ervaren."

Natraject

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb op het einde een evaluatiedocument ingevuld. De meeste opleidingsorganisaties vragen dat. Ook zij dus. Ik heb daar niets op tegen."
- "Ik heb een invulformulier op het einde ingevuld. Dat is voldoende vind ik."
- "Zoals bij bijna alle andere, hebben we een evaluatieformulier ingevuld. Dat is voldoende."
- "Ik heb een evaluatieblad ingevuld met een paar gesloten vragen in en met plaats voor opmerkingen."
- "Ik heb een blad ingevuld. Dat is voldoende."
- "Ik heb een evaluatiedocument gekregen, dat vind ik voldoende."
- "De deelnemers hebben hun evaluatieformulier ingevuld en dat werd ons nadien doorgestuurd. Meer hoeft niet, er waren immers geen belangrijke opmerkingen."
- "Ze vullen een formulier in. Dat is voldoende. Ik krijg die dan en bekijk die. Indien nodig vraag ik meer uitleg, maar dat is nog niet het geval geweest. Ik ben ook gebeld geweest om te zien hoe alles loopt. Dat vind ik goed, die opvolging."
- "Ze vulden een document in en ik kreeg die dan na de opleiding. Als er een aandachtspunt is, wordt er contact opgenomen. Dat is voldoende zo."
- "Ze hebben eens gebeld met de vraag of alles in orde was. Dat is voldoende. De deelnemers zelf hebben hun mening kunnen uiten op een evaluatieformulier."

Relatiemanagement

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Veel contacten zijn er niet los van de lessen. Ik heb de contactgegevens van de lesgever gekregen en ze waren altijd vlot bereikbaar."
- "Ik heb een vast contactpersoon binnen de organisatie. Hij is gemakkelijk te bereiken, reageert snel en is vlot en vriendelijk in de omgang."
- "Het zijn heel aangename en professionele contacten. Een goede en vlotte communicatie."
- "Ik had verschillende contactpersonen. Allemaal even vlot en vriendelijk en ook gemakkelijk bereikbaar vooral via e-mail. Positieve contacten."
- "Ik heb het telefoonnummer gekregen van de lesgever. De contacten zijn vlot verlopen, ook de communicatie. Ze antwoordden snel op onze vragen."
- "Het zijn heel goede contacten met mensen die steeds vriendelijk en bereidwillig zijn. De meeste contacten zijn e-mailcontacten. Je krijgt vlot een antwoord."

- "De contacten verliepen uitsluitend per e-mail en dat is goed verlopen. Ik kreeg altijd goed op tijd een antwoord."
- "Vooral contacten via e-mail en occasioneel telefonisch. Dat verloopt altijd vlot. Geen opmerkingen."
- "Ik heb de contactgegevens gekregen voor vragen achteraf, voor de rest is er weinig communicatie geweest. Je krijgt van hen regelmatig info en brochures over nieuwe trainingen. Dat vind ik wel goed."
- "Het zijn doorgaans goede contacten. De trainer zei dat je hem altijd kan bellen als je in de praktijk met een probleem zit of nog met vragen. Hij heeft ook zijn belofte dat hij nog info ging doorsturen, nagekomen."
- "Ik kon gemakkelijk direct bij de trainer terecht via telefoon of e-mail en dat vind ik wel gemakkelijk. Dat is goed."
- "Zeer vlot en zeer gemakkelijk te bereiken via e-mail meestal. Ik had vooral contacten met de trainer."

Administratie & Logistiek

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was ergens in Gent, gemakkelijk te bereiken. Er was voldoende parkeerplaats en het lokaal voldoende ruim en goed uitgerust. Ook de lunch viel heel goed mee."
- "Het was in Gent, gemakkelijk bereikbaar. In de Holiday Inn, dacht ik. Het lokaal was in orde, niets op aan te merken. Ook de lunch was verzorgd."
- "De facturen zijn duidelijk en correct volgens afspraak. De locatie is in Gent, een ruim lokaal en de lunch was in orde."
- "De facturatie was met bijlagen en gebeurde correct. Ze helpen ons ook goed administratief met vragen omtrent de subsidiëring. De opleiding was in Gent, vlakbij de autosnelweg. Parkeergelegenheid genoeg. Qua accommodatie in orde. De lunch was een beetje te veel, maar heel lekker."
- "Het was in Gent, gemakkelijk te bereiken want op het knooppunt van de E40 met de E17, ik vind dat wel een handige locatie. Ook het lokaal en andere infrastructuur is in orde. De lunch was ook dik oké."
- "Gent is op zich gemakkelijk te bereiken, maar wel nogal ver voor mij. Het lokaal zelf was geschikt, de infrastructuur eerder toch wat afgeleefd."
- "Het was in Gent, gemakkelijk bereikbaar en er was voldoende parkeergelegenheid. Het lokaal was in orde, netjes en we werden warm onthaald met koffie. In orde allemaal."
- "Qua administratie moet alles goed verlopen zijn want ik heb van de boekhouding niets gehoord. Het was in Gent, heel goed bereikbaar en er is voldoende parking. Ook de rest qua infrastructuur was in orde. Geen opmerkingen."
- "De administratie is tijdig uitgevoerd en was volgens afspraak, de correcte afgesproken prijs."
- "De offerte was heel gedetailleerd en helemaal aangepast aan het programma dat wij willen qua uren en aantal dagen enzo. De facturatie is correct gebeurd en was gemakkelijk op te volgen."
- "De offerte en de facturatie, allemaal in orde en voldoende duidelijk."
- "De offerte was uitgebreid, gedetailleerd en duidelijk. De facturatie doorzichtig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het kost altijd allemaal te veel geld, die opleidingen, dat is overal zo. Ik vond deze wel de moeite waard, maar een hoog prijskaartje hebben."
- "Het is redelijk duur, in vergelijking, maar het bleek wel z'n geld waard."
- "Het is een dure opleiding, dat wel, de kwaliteit is goed, maar ook in vergelijking met andere vind ik ze toch duur."
- "Die is marktconform, ze schommelen zo allemaal een beetje rond dezelfde prijs."
- "Die is goed."
- "Ik vond het nogal duur, het is wel de prijs denk ik en de kwaliteit was ook wel oké."
- "Die is in orde."
- "Ik vond het de moeite waard."
- "Het is een goede verhouding denk ik."
- "Die is zeer goed."
- "Het zijn niet de goedkoopste, maar we zijn zeer tevreden van hun opleidingen."
- "Het is een goede verhouding."
- "Het is aan de dure kant, maar het is ook kwaliteit."

Algemene indruk

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "7,5 à 8 op tien. Ik heb inhoudelijk veel bijgeleerd. De interactie en prijs kan beter."
- "Ik ben tevreden. Het is heel praktijkgericht en de nadruk ligt op het toepassen, op wat jij nodig hebt. De cursus vond ik wel niet zo overzichtelijk."
- "Ik ben zeer tevreden. De sterke punten: de dienstverlening en organisatie op zich en de inhoud. De prijs kan beter."
- "Ik ben heel tevreden. Ik schrijf me regelmatig in bij hen voor cursussen. De sterke punten: de communicatie tijdens het voortraject, de vlotte manier van werken, alles loopt altijd vlotjes en ook de inhoud."
- "Ik ben heel tevreden. Ze bieden een heel ruime waaier aan opleidingen aan en ze werken met docenten die echt in hun vakgebied thuis zijn. Een suggestie: het zou handig zijn op voorhand de groepen volgens hun voorkennis in te delen."
- "Ik zou het opnieuw gevolgd hebben, dus ik ben zeker wel tevreden. De sterke punten: de goede eerste kennismaking met hoe je moet communiceren, de afwisseling theorie met praktische invulling en de spreker die boeide en aangenaam was om naar te luisteren."
- "Ik ben heel tevreden. De trainer was iemand die met twee voeren in het vak stond en daardoor was de opleiding ook echt praktijkgericht."
- "Ik ben heel tevreden. De sterke punten: de manier waarop het werd gebracht door de lesgever. Ik heb bijgeleerd."
- "Ik ben tevreden. De sterke punten: hun professionele dienstverlening in het algemeen en de praktijkervaren goede trainer."

- "Ik ben zeer tevreden. De voorbereiding was heel goed en vooral hoe de trainer zich heeft aangepast aan onze wensen. De trainer op zich deed dat ook heel goed. Hij past binnen onze bedrijfscultuur."
- "We blijven zeker bij hen voor die opleidingen en denken eraan nog meer met hen te gaan doen. Ze gaan echt mee met de noden en behoeften van bedrijven en brengen vernieuwende opleidingen. De plaats waar de open opleidingen plaatsvinden, Gent, dat is wel ver en soms haakt iemand daarom af."
- "Ik ben heel tevreden. De sterke punten: het correct zijn qua maken en nakomen van afspraken en de inhoudelijke bespreking vooraf en het bezoek dat ze brachten vooraf."
- "Ik ben zeer tevreden. Voornamelijk de inhoud, de trainer en de voorbereiding."