

Het Qfor klantentevredenheidsonderzoek - Clientscan over Robeyns & Partners

De scope van de audit:

open opleidingen, in-company opleidingen en coaching met betrekking tot sales, people management en strategiemap voor commerciële en service organisaties

Qfor erkenning

Robeyns & Partners beantwoordt aan de norm Qfor ClientScan, en dit voor de vierde opéénvolgende maal, uitgevoerd door een auditor van Management Information.
Geldigheidsperiode: van 17-07-2013 tot 17-07-2016

Een greep uit uitspraken van klanten

De klanten omschrijven de opleidingen als een reële meerwaarde, die interessant, **praktijkgericht** en effectief zijn.

Er wordt een **case gedistilleerd die de basis vormt voor de opleidingen**. Tussen de verschillende sessies door bereiden de deelnemers een praktische taak voor die als uitgangspunt dient voor de volgende les. Tijdens de trainingen wordt er **80% oefeningen gegeven**, gevolgd door wekelijkse elektronische opdrachten, waarop de deelnemers een gestructureerde feedback krijgen.

Er is een **goeie mix tussen praktijkervaring en academische kennis**.

Verder waarderen ze de op maat gemaakte vorm van de opleidingen en de inzetbaarheid op de werkvloer.

De coaching is het vervolg van een opleiding. Een **individueel groeiplan** wordt opgesteld met actiepunten en objectieven die samen met HR en de lijnmanager werden vastgelegd in een service level agreement. Na elke coachingsperiode heeft **elke deelnemer een individueel performance gesprek** met zijn persoonlijke coach over de resultaten.

De meeste klanten vinden dat de opleiding een reële meerwaarde is dankzij **de vele tips en scenario's**.

Ook de expertise van de trainer in het B2B-veld en zijn directe en pragmatische aanpak vinden klanten hiertoe bijdragen.

De klanten van in-company opleidingen waarderen de manier van werken van ROBEYNS & PARTNERS tijdens de voorbereidende fase: de noden en de behoeften van de klant worden uitvoerig besproken, de offerte wordt vlot opgemaakt en is correct, het verslag met de neerslag van het intakegesprek is volledig en handig. Kortom, ze zijn tevreden met de goede voorbereiding.

Joke en Frank zijn als een “geoliede tandem” die garant staat voor een efficiënte communicatie en degelijke opvolging.

De organisatie maakt doorgaans gebruik van een evaluatiedocument voor opleidingen of evalueert tijdens een formele of informele vergadering met de opdrachtgever. Er gebeurt een regelmatige opvolging door de trainer of zijn assistente.

Frank Robeyns hecht veel belang aan evaluatie en opvolging. **Tijdens een opleidingstraject zijn meerdere evaluatiemomenten ingebouwd**. Op basis van de resultaten van de evaluaties worden opvolgingsactiviteiten zoals coachings- en terugkomdagen in kaart gebracht en besproken met de opdrachtgever.

Algemene beoordeling en score van de trainer

De trainer, Frank Robeyns, behaalt een prachtige score van 4,7 / 5.

De trainer van de organisatie mag op veel bijval rekenen. Hij wordt geprijsd om zijn enorme kennis en ervaring, zijn sterke commerciële feeling en zijn gepassioneerde manier van lesgeven. Hij zorgt voor actieve lessen en heeft volgens de klanten een directe en pragmatische aanpak. Hij benadert de deelnemers op een positieve manier en is overtuigend.

Net Promotor Score

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

Alle gecontacteerde klanten zouden Robeyns & Partners aanraden.



Erkenningsnummer KMO-portefeuille : DV.O104804
Autorisatiecode Chèques-Formation: 200/0102/82573