



ClientScan
EUROSPEAK

Auditor: Sonja Truyen

Datum: 06-09-2017



*CertUp - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 2 412 04 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



De scope van de audit is beperkt tot:

- Learning: op maat uitgewerkte open en in-companyopleidingen talen en toegepaste taaltrainingen

1. EUROSPEAK

1.1. LEARNING

1.1.1 SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van learningactiviteiten gedurende de periode van 01-06-2016 tot en met 31-05-2017.

Aantal klanten door CertUp geselecteerd en ondervraagd: 11.

Periode van het klantenonderzoek: van 22-08-2017 tot en met 25-08-2017.

Gedurende de audit heeft de auditor via een steekproefsgewijze controle de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd, gevalideerd.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de learningactiviteiten TEVREDEN TOT ZEER TEVREDEN zijn over de organisatie en dienstverlening van EUROSPEAK. De organisatie en haar learningactiviteiten BEANTWOORDEN aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.

Resultaten Learning

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	7	3	1	5,45/7
Voortraject	-	-	-	-	-	9	2	-	5,18/7
Uitvoering	-	-	-	-	-	5	5	1	5,64/7
Projectmanagement	-	-	-	-	-	9	2	-	5,18/7
Rapportering & Tools	-	-	-	-	-	10	1	-	5,09/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	-	8	3	-	5,27/7
Nattraject	1	-	-	-	-	9	1	-	5,10/7
Relatiemanagement	1	-	-	-	-	9	1	-	5,10/7
Administratie & Logistiek	-	-	-	-	-	11	-	-	5,00/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	-	9	2	-	5,18/7

Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- nog goed, noch slecht in is
- goed in is, mits een aantal bemerkingen
- goed in is, zonder bemerking of heel goed met bemerking
- heel goed in is, zonder bemerking of enthousiast met bemerking
- zo goed in is, dat het alle verwachtingen overtreft
- niet van toepassing

Globale tevredenheid: 75%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

Homogeniteitsgraad: 98%

Graad van cohesie van de resultaten van de individuele klanten met de globale tevredenheid

Qfor Score: 77%

Score berekend door de Certificatiecommissie op basis van meettype, calibrage en type diensten.

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

1.1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de voorbereidende fase.

De meeste bevroegde personen doen reeds meerdere jaren een beroep op de opleidingen van Eurospeak. Voor enkelen ging het over een eerste samenwerking. Enkele klanten melden dat zij een raamovereenkomst hebben met de organisatie en dat er per specifieke opdracht nog bijkomende afspraken per mail gemaakt worden. De meesten geven aan dat er een duidelijke offerte opgesteld wordt. Enkelen vermelden dat er een intakegesprek heeft plaatsgevonden en dat er voordat de opdracht van start gaat, nog testen worden afgenomen om het niveau van de deelnemers te bepalen. Allen ervaren het inschrijvingsproces als vlot verlopen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We werken met Eurospeak samen sinds vorig jaar. Wij waren op zoek naar een mogelijke partner voor taalopleidingen op maat voor een zeer specifieke doelgroep die bij onze klanten dient opgeleid te worden. Zij maakten in hun voorstelling naar ons toe een zeer professionele indruk. Vooral hun aanpak en de hoge mate van maatwerk dat mogelijk is, hebben ons overtuigd. Wij hebben een raamovereenkomst met hen afgesloten. Maar, per opdracht neem ik altijd contact op met hen en volgen er nog duidelijke concrete afspraken per opdracht. Die afspraken verlopen altijd vlot. Eenmaal wij akkoord zijn, plannen zij een intake met de klant in om de concrete noden goed in kaart te brengen. Ook de cursisten worden getest, zodat de opleiding op maat van hen volledig kan uitgewerkt worden. Dat proces loopt vlot, professioneel en grondig. Zij zijn ook de enige partner die ik vertrouw om rechtstreeks in contact te treden met de klant voor de opleiding start."
- "We werken al enorm lang met hen samen. Twee keer per jaar geven wij de mogelijkheid aan onze werknemers om taalopleidingen te volgen. Wij hebben hier een lopende overeenkomst met Eurospeak met daarin de nodige praktische afspraken met betrekking tot manier van werken en prijzen. Ik neem op tijd contact met hen op en zij gaan dan concreet aan de slag door niveautesten in te plannen en op basis daarvan de deelnemers in verschillende groepen in te delen per taal. Eenmaal wij daarmee akkoord zijn, wordt alles ingepland. Zij doen dit rechtstreeks met de personen indien het over individuele opleidingen gaat en met de verantwoordelijken indien het over groepslessen gaat. Dat is een duidelijk omlijnd proces. We hebben deze manier van werken vrij recent eigenlijk ingevoerd en tot nog toe is dat altijd vlot verlopen."
- "Mijn mama heeft me deze cursus aanbevolen. Zij heeft met Eurospeak een gesprek gehad en ik ook. Ik was er na dit gesprek van overtuigd dat dit voor mij de juiste formule zou zijn. Het was voor mij letterlijk vijf na twaalf voor deze twee taalvakken. Ik zocht iemand die mij kon helpen bij het instuderen van mijn lessen en mij zou helpen om klaar te zijn voor de examens door de grammatica goed uit te leggen en mij ook goed op te volgen. Toen ze mij hun aanpak hebben uitgelegd, had ik hier een goed gevoel bij. We hebben daarna de lessen snel kunnen opstarten."
- "Dit was voor ons een eerste samenwerking. Een kennis van mij werkt daar en die was daar altijd zo enthousiast over. Wij hadden hier een serie opleidingen nodig, dus heb ik eens contact opgenomen met Eurospeak. Er is eerst een intakegesprek geweest. Zij gaan daar zeer grondig in op wat je precies nodig hebt en wat je verwachtingen en doelstellingen zijn. Ik heb van hen een zeer duidelijke offerte ontvangen. Ik heb hen tijdens dit hele proces en ook daarna als zeer geëngageerd ervaren. Ze zijn correct en professioneel en kwamen met een voorstel dat volledig op onze maat was uitgewerkt."

Uitvoering

Alle opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de inhoudelijke aanpak van de opleidingen.

Allen geven aan dat de opleiding vooral praktijkgericht is en dat er veel gelegenheid is om te oefenen. Er worden, afhankelijk van de leerdoelstellingen, een gamma aan oefeningen geïntegreerd om de taal te kunnen oefenen. Alle bevroagde personen laten zich positief uit over het maatwerk dat hierin geleverd wordt door de organisatie. De oefeningen en invulling van de lessen worden volledig afgestemd op de cursisten en de context waarin deze de taal dienen te gebruiken. Elk van de bevroagde personen laat weten dat de lessen heel interactief opgevat zijn en dat ze beantwoorden aan de verwachtingen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De opleidingen zijn vooral praktisch. Inhoudelijk verwerken ze de werkcontext van de klant, vooral de cursist dan, in de opleidingsopbouw en oefeningen. Ze integreren luisteroefeningen, begripsoefeningen, dictee, telefoongesprekken voeren en ook e-mails opstellen. Alles is op maat van het bedrijf van de klant en jobcontext van de cursist. Voor mij is dat ook hun sterkte. Ik heb al andere ervaringen gehad met taalscholen. Eurospeak steekt er door hun maatwerk en aanpak echt wel bovenuit."
- "This is a very good training. The level is suited for all of the participants. It is a good balance between exercises and theory. We learn a lot of vocabulary and spend a lot of time speaking by the practice role playing. The teacher asks us a lot of questions with regards to daily life issues, like for example questions that you may get in a shop, or information that you hear on the news or read in the newspapers. For me that is a good approach. The goal of this course is not to be able to already speak the language fluently, but to have a certain basis that allows me to start to understand the news and have day to conversations with neighbors or people I meet in stores etc. The course really fits this goal. There is a lot of dialogue. Every lesson we get a list of new words that we need to study. The next lesson almost always starts with a short test to see if we memorised the lessons learned in the previous session. We discuss the test in class, so we can immediately see what we did well and where there are still area's of improvement. I am really happy with my decision to take this course."
- "De feedback over de opleidingen van Eurospeak zijn altijd zeer goed tot excellent. Ze spelen zeer goed in op de noden van de deelnemers. Zij houden rekening met hun niveau, hun job en de context waarin zij de taal moeten gebruiken. Dat is maatwerk pur sang. Het zijn dan ook zeer praktijkgerichte opleidingen die volledig op maat uitgewerkt worden. Meer maatwerk dan dit is eigenlijk niet mogelijk. Tussendoor meten zij ook de goede vooruitgang, zodat zij telkens de opleiding weer verder kunnen finetunen en aanpassen. Wij zijn hier absoluut zeer tevreden over."
- "Ik vond de lessen heel goed opgebouwd. Wij mochten ook zelf kiezen wat er telkens aan bod moest komen. De klemtoon lag voor ons vooral op het voeren van gesprekken. De opleiding was daardoor ook heel interactief. Ons doel was eigenlijk om elke week een les in te plannen zodat we de taal regelmatig eens spraken en deze konden onderhouden. Doordat de lessen op onze context afgestemd werden, liet ons dat toe om in zeer praktisch taalgebruik elke week eens goed te oefenen. Wij zijn alleen moeten stoppen op een bepaald moment. Niet omdat we niet tevreden waren, in tegendeel. Maar, omdat we gewoon geen tijd meer hadden voor deze wekelijkse sessies. Wij waren en zijn nog altijd zeer tevreden over deze lessen."

Projectmanagement

Over de praktische organisatie van de opleidingen zijn alle klanten tevreden tot zeer tevreden.

Alle personen vinden dat de duur van de opleiding voldoende is om de leerstof die aansluit bij hun doelstellingen te kunnen zien. De deelnemers aan de groepslessen zijn allemaal tevreden over de grootte en samenstelling van deze groep. Alle deelnemers aan de individuele lessen en de deelnemers aan de groepslessen uiten hun tevredenheid over het tempo van lesgeven. De lessen starten op tijd en stoppen ook binnen het voorziene tijdsbestek. De opdrachtgevers van de opleidingen laten allen weten dat zij door Eurospeak goed op de hoogte gehouden worden van de evolutie van de cursisten en welke data er tussen Eurospeak en de cursisten zijn afgesproken. Deze tussentijdse rapportage gebeurt volgens

sommigen via mail en volgens enkelen via een rapport.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Wij bieden standaardpakketten aan van tien keer drie uren, dertig uren in totaal dus. Onze klant kan wel zelf nog bepalen over hoeveel tijd hij deze uren wenst te verspreiden. Het valt al eens voor dat de klant iets wil wat niet zo goed is voor het leerproces van de cursist. Eurospeak durft op zo een moment wel aan te geven dat bepaalde wensen niet het gewenste resultaat gaan opleveren. Ze voeren dus niet enkel uit, ze zijn een echte actieve partner. Ik apprecieer dat. Zij plannen alles rechtstreeks in met de cursist en houden ons op de hoogte van deze afspraken door mij altijd in copy te zetten van de mails. Na elke les ontvang ik ook een verslagje van de docent. Daarin staat een overzicht van wat er in de les allemaal aan bod is gekomen en wat de geboekte vooruitgang is. Ze doen dat heel grondig. Op deze manier ben je als opdrachtgever continu op de hoogte. Ook dat is wel eens anders bij andere taalscholen. Zij stellen zich ook zeer flexibel op. Klanten kunnen al eens van gedachten veranderen of data verplaatsen. Eurospeak past zich altijd daaraan aan, zonder problemen."
- "Dit was een opleiding die individueel was. We hadden in totaal een pakket van dertig uren. Dat was zeker voldoende om al eerste resultaten te hebben. Het inplannen van de sessies verloopt rechtstreeks tussen Eurospeak en de deelnemer. Dat loopt vlot. Ze komen hun afspraken ook altijd na. Zelf word ik op de hoogte gehouden van alle afspraken via mail. Per sessie ontvang ik na afloop ook een rapport met daarin welke thema's er aan bod zijn gekomen en wat de vaststellingen/evaluatie is van de lesgever met betrekking tot de vorderingen van de deelnemer."
- "Ze hanteren zelf een maximum van zes tot acht personen voor de groepsopleidingen. Wat ook moet voor dit type opleidingen. De duur van de opleiding is tot nog toe altijd voldoende geweest om de objectieven te bereiken. Ze komen 100% hun afspraken na. Zij houden ons ook zeer goed op de hoogte van wanneer welke afspraken doorgaan. Er zijn ook tussentijdse rapporteringen met daarin de evolutie van de deelnemers. Dat verloopt heel professioneel."
- "Dit was een korte cursus van acht lessen op zaterdagvoormiddag. We hebben alles vlot kunnen zien binnen die lessen. De lesgever was altijd stipt op tijd. Het inplannen van de data verliep heel vlot. We zijn ook heel snel kunnen opstarten. Alle afspraken werden door hen ook gerespecteerd."

Rapportering & Tools

Alle bevroegde personen zijn tevreden tot zeer tevreden over de gebruikte didactische middelen.

De meesten geven aan dat er een syllabus en/of kافت met theoretische kaders en oefeningen werd gebruikt en uitgereikt. Enkelen geven aan dat zij zelf mochten kiezen met welk handboek er ging gewerkt worden. Allen zijn tevreden over de kwaliteit van deze materialen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het gebruikte materiaal varieert van klant tot klant, omdat het over maatwerk gaat. Er is sowieso een oefenboek dat de cursist meekrijgt. Daarnaast zijn er ook losse oefeningen die op maat van de cursist opgesteld zijn. Dat materiaal zit goed in mekaar."
- "We have a book that we follow. At the beginning of the course the teacher presented us with a couple of books to choose from. As a group we decided on this book. It is elaborate and has a lot of practical exercises and vocabulary in it. We also receive hand-outs with the words that we have learned each session. This is very good for repetition."
- "We hebben een uitgebreide cursus ontvangen, waar we stukken uit gebruikten, maar die we zeker niet letterlijk hoofdstuk per hoofdstuk volgden. De klemtoon lag op het converseren. Maar, het is wel goed om dit boek te hebben als hulpmiddel voor als we nog eens iets willen opzoeken."

- "We hebben een kافت met allerhande documenten ontvangen. Hierin zaten invuloefeningen, woordenschattoefeningen met nadruk op het vakjargon dat in onze sector eigen is. Ze hebben hier serieus hun tijd in gestoken om dit helemaal op onze maat uit te werken. Ik vond dat zeer goed materiaal."
- "Indien de deelnemer wil, mag hij van Eurospeak kiezen om met één van hun handboeken te werken. Ze stellen meestal een aantal boeken voor, maar de keuze ligt bij de deelnemer. Voor het overige werken ze vooral met oefeningen en materialen die opgemaakt worden op maat van de persoon. Dat is een goede aanpak en deze materialen zijn zeker inhoudelijk goed aangepast aan het doel van de opleiding."

Trainers / consultants

Over de trainers zijn alle klanten positief tot zeer positief.

Allen geven aan dat de trainers beschikken over de nodige kennis en kunde om de taal aan te leren. Enkelens waarderen het contact dat de trainer met de groep wist te maken. Sommigen waarderen dat de trainer erin slaagde hen het nodige zelfvertrouwen te geven om de taal te spreken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "The teacher is really good. He is very keen on learning us the languages and is very committed. He makes a great effort at levelling all the different nationalities and corresponding levels into one common level. This cannot be easy. He is really good at explaining things and making you feel at ease. He is really very good."
- "De reacties op de lesgevers zijn altijd zeer positief. Het is zelfs al een paar keer voorgevallen dat men spontaan vraagt naar een bepaalde trainer. Als zoiets spontaan gebeurt, dan zegt dat al iets over de kwaliteit, lijkt me."
- "Ik vond de eerste lesgever een heel sympathieke man. Hij legde alles goed uit en er was ook een klik met de groep. Hij is echter op een bepaald moment moeten vervangen worden. De nieuwe persoon was ook wel goed, maar daar hadden we persoonlijk minder een klik mee. Maar, dat doet geen afbreuk aan zijn competenties."
- "De trainer was heel goed. Hij stemde heel goed af met ons en stelde iedereen ook echt op zijn gemak. We hebben vooral telefonische contacten met onze klanten en dan is het durven spreken of vragen als je iets niet goed begrepen hebt, wel belangrijk. De lesgever slaagde erin om ons gerust te stellen en ons meer zelfvertrouwen te geven. Af en toe was er ook een vlegje humor."

Natraject

Van de klanten die zich hierover konden uitspreken zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

De meesten geven aan dat de cursisten een evaluatieformulier ontvangen hebben van Eurospeak. Enkelens melden dit een goede manier van evalueren te vinden. Alle opdrachtgevers geven aan dat ze na afloop van de opdracht een rapport van Eurospeak ontvangen waarin de evolutie van de cursist beschreven wordt gedurende de opleiding. Enkelens laten weten dat dit rapport ook nog eens mondeling besproken wordt. Enkele cursisten geven te kennen dat zij de trainer tussen de lesmomenten in nog konden contacteren met vragen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De cursisten krijgen een evaluatieformulier om in te vullen. Eurospeak bezorgt dat ook aan ons. Op het einde van de opdracht ontvangen wij van de docent en ook van Eurospeak een verslag over de lessen en een evaluatie van de totaalopdracht. Ze gaan ook hier grondig in

tewerk. "

- "Wij ontvangen van Eurospeak altijd de evaluatieformulieren die de cursisten hebben ingevuld. Ik bespreek dit zelf ook altijd nog eens intern met de betrokken personen. Wij krijgen op het einde van het traject ook een uitgebreid verslag. Hierin staat een synthese van het traject en een evaluatie van de deelnemer zijn vorderingen. Ze bieden daarin een goede opvolging."
- "De cursisten krijgen evaluatieformulieren om in te vullen. Wij ontvangen hier na afloop van een opleiding een verslag. Hierin staat een overzicht van de behaalde resultaten en levels. Minstens twee keer per semester zitten we ook samen met Eurospeak om deze manier van samenwerken te bespreken. Zij staan altijd open voor dialoog."
- "We hebben een evaluatiegesprek gehad met de trainer, de verantwoordelijke bij Eurospeak en mijn moeder erbij. Zij gaven dan een goed overzicht van waar ik stond en welke mijn afgelegde vooruitgang was. Ik kon op dat moment ook mijn feedback nog eens geven en laten weten wat ik goed vond en wat misschien minder. Ik heb hen gezegd dat ik best wel tevreden was. Ik had doorheen het hele traject ook de mogelijkheid om mijn lesgever te contacteren met vragen, mocht er iets niet duidelijk zijn. Tijdens de examens heb ik daar wel een paar keer gebruik van gemaakt."
- "Er wordt tussentijds door hen altijd goed afgestemd met de cursisten. Wij hanteren hier een sjabloon voor de evaluatierapporten. Eurospeak vult dat dan voor ons in. Dat zijn uitgebreide rapporten waarin alles staat wat wij nodig hebben. Ze bieden een goede opvolging. Als ik al eens moet melden dat een trainer niet echt matcht met de cursist, dit valt heel af en toe eens voor bij de individuele sessies, dan spelen zij kort op de bal en stellen meteen iemand anders voor."

Relatiemanagement

Van de personen die hierover een uitspraak konden doen, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de contacten met de organisatie.

De meeste opdrachtgevers geven aan dat zij een vaste contactpersoon hebben. Allen geven aan dat zij voldoende snel antwoorden krijgen op hun mails en/of telefoons. De cursisten die zich via mail ingeschreven hebben, laten weten dat zij de contacten als correct en professioneel ervaren hebben.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb vooral contact met Regine. Maar, het valt al eens voor dat ik ook contact heb met anderen. De contacten en de opvolging loopt altijd heel vlot met elk van hen. Je krijgt altijd snel en vlot je antwoorden. Moesten al onze partners zo zijn, dat zou wel fijn zijn. Ik zou hier elke dag met een brede glimlach rondlopen."
- "Ik heb niet echt een vaste contactpersoon bij Eurospeak. Maar, van om het even wie, krijg je altijd vlot en snel een duidelijk antwoord op je mails en/of telefoontje."
- "Ik heb één persoon voor het commerciële luik, één persoon voor de organisatie en één persoon voor de facturatie. Zij volgen allemaal de dingen goed op. Ik krijg zonder fout altijd heel snel antwoord via mail/telefoon. Ze zijn heel professioneel en klantgericht."
- "De enkele keren dat ik met hen contact heb gehad, heb ik het altijd wel fijne contacten gevonden. Ze zijn heel vriendelijk en proberen je echt wel te helpen."
- "Ik heb een vaste contactpersoon. De contacten verlopen heel goed. Ik krijg altijd heel snel antwoord op mijn mails. Deze persoon volgt alles ook heel goed op zowel per mail als per telefoon."

Administratie & Logistiek

Over de administratieve opvolging en de gebruikte infrastructuur zijn alle klanten tevreden.

De opleidingen gaan doorgaans door bij de klant zelf. Enkel personen geven te kennen dat zij een opleiding gevolgd hebben op een door Eurospeak voorgestelde locatie. Allen zijn positief over de bereikbaarheid van deze locaties, alsook over het leslokaal waarin de lessen doorgingen. Van de klanten die zicht hebben op de facturen, zijn allen tevreden. De facturen zijn duidelijk en voldoende gedetailleerd. Ze stemmen overeen met de gemaakte afspraken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De opleiding gaat bij de klant door op de werkvloer. De facturatie verloopt heel duidelijk. De facturen zijn tijdig en correct opgesteld, volgens de afspraken die we gemaakt hebben."
- "De facturatie verloopt altijd correct en volgens de afspraken die we in de offerte zijn overeengekomen."
- "De facturatie verloopt zonder problemen. De facturen zijn duidelijk en stemmen overeen met onze afspraken."
- "De sessies gingen door in een locatie te Antwerpen. Ik ging er vaak naartoe vlak na school en dan was het wel eens spits. Maar, uiteindelijk ben ik er wel altijd goed geraakt. Het openbaar vervoer ligt daar dichtbij. De lokalen waren geschikt om dit soort opleidingen te doen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle bevroegde personen zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding of over de verhouding geïnvesteerde tijd en behaald resultaat.

Allen vinden dat de prijs gerechtvaardigd is ten opzichte van de tijd die ze geïnvesteerd hebben en ten opzichte van het maatwerk en de kwaliteit die ze ontvangen hebben. Enkel laten weten de prijs van Eurospeak vergeleken te hebben met de markt en dat Eurospeak volgens hen goed ligt. Ze zijn niet de duurste en niet de goedkoopste. Eén persoon geeft te kennen dat de prijs wel stevig is, maar dat het normaal is, gezien het maatwerk dat de organisatie levert.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Wat mij betreft is dit een heel goede prijs-kwaliteitverhouding. Taalopleidingen zijn standaard altijd duurder. Maar, de opleidingen van Eurospeak zijn van een goede kwaliteit door het maatwerk dat ze leveren en de praktijk- en resultaatgerichtheid."
- "Dit is een goede prijs-kwaliteitverhouding, anders zou ik niet al zo lang met hen samenwerken. Je betaalt natuurlijk wel voor het maatwerk en voor het feit dat de opleidingen hier in huis doorgaan, maar de opleidingen zijn ook effectief."
- "Voor mij is er een zeer goede prijs-kwaliteitverhouding. De kwaliteit ligt hoog. In vergelijking met de markt, krijgen wij een goede prijs. Dit komt mede doordat wij veranderd zijn van systeem. Voorheen konden de medewerkers het hele jaar door opleidingen volgen. Ik heb hier recent echter een efficiëntieoefening rond gemaakt en heb beslist om één keer per semester een aantal opleidingen te laten doorgaan. Voor ons komt dit dan goedkoper uit. Het siert Eurospeak dat zij hiervoor open stonden en ons hierin zijn tegemoet gekomen, want zij verdienen in dit model minder. Dat wil zeggen dat voor hen de kwaliteit uiteindelijk primeert!"
- "De prijs-kwaliteitverhouding zat zeker goed. Het was zeker niet te duur. In de weken dat we de lessen volgden, merkten we echt wel dat we vooruitgang aan het boeken waren. Ook durvden we meer te spreken, wat heel belangrijk is bij het spreken van een taal die je minder ligt."
- "Le prix est un prix qui leur est imposé. Mais, on voit dans les statistiques des évaluations qui ont été remplies par les participants qu'ils étaient satisfaits. La plupart des participants suivent

les formations d'Eurospeak aussi jusqu'au bout, ce qui n'est pas toujours le cas avec ce cible de participants."

Algemene beoordeling

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Eurospeak.

De klanten waarderen de snelheid, de vlotte contacten, de pro-activiteit en de flexibiliteit waarmee de organisatie haar diensten verleent. Ook het maatwerk, de geleverde kwaliteit en de kennis en kunde van de lesgevers kunnen rekenen op bijval. Allen zouden de organisatie aanbevelen. Enkelen hebben dit ook reeds gedaan.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben uiterst tevreden over deze samenwerking. Ze reageren heel snel op aanvragen of mails en ze werken écht op maat. Er is altijd een sterke opvolging door hen en ze geven zeer grondig onderbouwde feedback. Ik werk enorm graag met hen. Zij zijn gewoon heel goed in wat ze doen. Ze zijn gericht op kwaliteit en resultaat. Zij krijgen van mij zeker een tien op tien. Ik zou hen zeker aanbevelen."
- "Ik ben tevreden over deze samenwerking. Ze reageren altijd heel snel op vragen en ze doen ook wat ze zeggen dat ze zullen doen. Vooral dat laatste vind ik zeer belangrijk. Ik heb hen al meermaals aanbevolen."
- "Ik ben zeer tevreden. Ze leveren kwaliteit en zijn flexibel. Ze gaan pro-actief tewerk en denken ook echt met je mee als klant. Ik beveel hen zeker aan, ik heb dat trouwens al eens gedaan."
- "Ik ben tevreden. Ze houden heel goed rekening met wat je verwachtingen zijn. Ze stemmen de lessen daar goed op af. De lessen gingen ook door in een informele losse sfeer. Dat werkt voor ons beter dan stijfjes in een leslokaal. Ik zou hen aanbevelen."
- "Ik ben zeer tevreden over deze eerste samenwerking. Ze werken volledig op maat van jouw bedrijf en activiteit. In een korte tijdsspanne leer je heel concrete toepassingen. Zij zijn ook zeer toegankelijk en open. Ze zijn geëngageerd in alles wat ze doen en denken met je mee. Ik zou hen zeker aanbevelen."
- "Nous sommes satisfaits de cette collaboration. Pour moi, leurs points forts sont leur dynamisme et motivation, la qualité de leurs dossiers et leur méthodologie. Je les recommanderai."