



## ***CITATENVERSLAG***

# ***ZELCO***

*Auditor: Isabel Hardeman*

*Datum: 16/05/06*

MANAGEMENT  
INFORMATION

# **Inhoudstafel**

<b>1. Synthese referentenonderzoek<sup>1</sup> .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Samenvatting en citaten per aspect.....</b>	<b>4</b>
<i>Voortraject</i> .....	4
<i>Uitvoering</i> .....	6
<i>Projectmanagement</i> .....	7
<i>Rapportering &amp; Tools</i> .....	8
<i>Trainers/Consultants</i> .....	10
<i>Nattraject</i> .....	11
<i>Relatiemanagement</i> .....	12
<i>Administratie &amp; Logistiek</i> .....	13
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i> .....	14
<i>Algemene indruk</i> .....	15
<b>3. Verbeteringspunten &amp; suggesties .....</b>	<b>18</b>

# 1. SYNTHESE REFERENTENONDERZOEK<sup>1</sup>

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: logistiek, magazijnorganisatie, voorraadbeheer, productiemanagement en transportmanagement.
- Consulting: logistiek, magazijnorganisatie, voorraadbeheer, productiemanagement en transportmanagement.

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van trainingsactiviteiten en alle opdrachtgevers van consultingactiviteiten gedurende de periode van 01/06/05 tot en met 30/04/06.

Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 18, waarvan 10 specifiek met betrekking tot trainingsactiviteiten en 8 specifiek met betrekking tot consultingactiviteiten.

Periode van het referentenonderzoek: van 03/05/06 tot en met 12/05/06.

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 Zelco. Met betrekking tot de consultingactiviteiten hebben de meeste klanten een positieve tot heel positieve algemene indruk over Zelco. Eén klant heeft een neutrale algemene indruk. De organisatie beantwoordt aan de tevredenheidscriteria van de Q★For auditmethode.<sup>2</sup>

## Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	5	5	4,50/5
Voortraject	1	-	-	1	5	3	4,22/5
Uitvoering	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Projectmanagement	-	-	-	1	4	5	4,40/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	9	1	4,10/5
Trainers	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Natraject	1	-	-	1	8	-	3,89/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	7	3	4,30/5
Administratie & logistiek	4	-	-	1	1	4	4,50/5
Prijs-kwaliteitverhouding	2	-	-	1	6	1	4,00/5

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

Percentage algemene indruk:	100%	<sup>3</sup>	Homogeniteitsindex algemene indruk:	100%	<sup>6</sup>
Percentage tevredenheid aspecten:	94%	<sup>4</sup>	Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten:	88%	<sup>7</sup>
Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten:	4,31/5	<sup>5</sup>	Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau:	4,4/5	<sup>8</sup>

## Resultaten klantentevredenheidsonderzoek Consulting

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde	
Algemene indruk	-	-	-	1	4	3	4,25/5	
Voortraject	-	-	-	1	5	2	4,13/5	
Uitvoering	-	-	-	1	5	2	4,13/5	
Projectmanagement	-	-	-	-	7	1	4,13/5	
Rapportering & tools	-	-	1	-	5	2	4,00/5	
Consultants	-	-	-	-	2	6	4,75/5	
Natraject	-	-	-	2	5	1	3,88/5	
Relatiemanagement	-	-	-	1	4	3	4,25/5	
Administratie & logistiek	-	-	-	-	8	-	4,00/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	1	2	5	-	3,50/5	

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

Percentage algemene indruk:	88%	<sup>3</sup>	Homogeniteitsindex algemene indruk:	75%	<sup>6</sup>
Percentage tevredenheid aspecten:	88%	<sup>4</sup>	Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten:	75%	<sup>7</sup>
Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten:	4,08/5	<sup>5</sup>	Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau:	4,16/5	<sup>8</sup>

<sup>1</sup> Dit referentienonderzoek maakt deel uit van een Q★For audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

<sup>2</sup> De tevredenheidscriteria van de Q★For auditmethode bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

<sup>3</sup> Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

<sup>4</sup> Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

<sup>5</sup> Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentienonderzoek.

<sup>6</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>7</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>8</sup> Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

## 2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

### *Voortraject*

Over het voortraject van de opleiding zijn bijna alle gecontacteerde klanten tevreden tot zeer tevreden. De bevroagde klanten krijgen een brochure met het aanbod van de open opleidingen. Eén klant vindt dat er in de brochure niet voldoende informatie staat en zou een inhoudstafel van de opleiding op voorhand wensen te krijgen. De inschrijving verloopt vlot. Alle klanten vermelden dat ze een bevestiging van inschrijving en een routebeschrijving ontvangen hebben. Een opleiding op maat wordt voorafgegaan door een voorbereidende meeting met de klant waarbij de inhoud van de opleiding nader wordt bekeken. Er wordt steeds goed gepeild naar de behoeften van de klant op voorhand.

Het voortraject van de consultingopdracht wordt door de meeste bevroagde klanten positief tot heel positief ervaren. In een voorbereidend gesprek wordt de problematiek, de aanpak, de omvang en de timing besproken. Er wordt daarbij goed geluisterd naar de noden van de klant. Eén klant vond één gesprek op voorhand wat te weinig en had graag meer gesprekken met de lokale mensen gezien. Sommige ondervraagde klanten appreciëren het grondige vooronderzoek in hun bedrijf.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Als het gaat om een open opleiding, dan geven wij telkens het type bedrijf dat de opleiding zal volgen, aan Zelco door. Als het gaat om een opleiding op maat, is er steeds vooraf een gesprek tussen het bedrijf en Zelco. Er wordt in dit gesprek goed gepeild naar de behoeften van het bedrijf. Dat is geen probleem."
- "Zelco is bekend bij ons bedrijf. We krijgen regelmatig een brochure met de opleidingen en dan kunnen we inschrijven per fax. Dat loopt vlot. Nadat we hebben ingeschreven, krijgen we nog een aantal zaken toegestuurd per e-mail, zoals een bevestiging van de inschrijving en wanneer het begin en het einde is van de opleiding. We krijgen ook een routebeschrijving van de locatie. Ik vind dat ik voldoende informatie op voorhand ontvang."
- "In een voorbereidende meeting hebben we de inhoud van de opleiding nader bekeken. Zelco peilt zeer zeker naar onze behoeften. Er worden ook vaak klanten van Zelco doorgestuurd naar de opleidingen die wij organiseren. Dat loopt zeer vlot."
- "Vóór de opleiding was er een gezamenlijk voorbereidend gesprek met Zelco. We hebben samen het raamwerk van de opleiding bepaald van wat aan bod moest komen. Dit is zeker constructief verlopen. Zelco heeft serieus inbreng gehad. Ze hebben ons echt erbij geholpen. Het zijn experts op het gebied van logistiek."
- "Vóór de opleiding is er een voorbereidend gesprek met Zelco. Sommige standaardopleidingen worden opnieuw bekeken. De mensen van Zelco geven les vanuit hun ervaring en contacten die ze hebben met de sector. Dat is een meerwaarde van Zelco. Ze luisteren goed naar onze noden op voorhand."
- "Zelco stuurt een mailing rond met alle nieuwe opleidingen en nieuwe data. Dit krijg ik ruimschoots op voorhand. Daar kan je dan op intekenen. Je komt rechtstreeks bij het secretariaat van Zelco. Daar kan je vragen naar meer informatie. Dan volgt er een voorstel van de prijs. De inschrijving verloopt vrij vlot. Het zou echter niet slecht zijn moesten ze op voorhand meer in detail zeggen waarover de opleiding zal gaan. Doordat ik niet voldoende informatie op voorhand had gekregen, voldeed de opleiding niet volledig aan mijn verwachtingen. Misschien zou het goed zijn als ik een inhoudstafel van de cursus op voorhand zou krijgen."

- "De inschrijving van de open opleiding is prima verlopen met de mevrouw die de administratie doet bij Zelco. De contacten op voorhand via mail en telefoon zijn zeer vlot verlopen. In de brochures staat voldoende informatie. De opleiding wordt er in grote lijnen beschreven. Meer moet dat niet zijn."
- "Het voortraject is heel vlot verlopen. Alles staat op de website. Er staat daar heel wat uitleg over de opleidingen. Regelmatig krijgen we ook een folder. Daarna ontvang ik een mail met de bevestiging en een plannetje."
- "Wij hadden een infosessie georganiseerd voor onze klanten waar Zelco de presentatie voor heeft verzorgd. Op die manier zijn de eerste contacten met Zelco geweest. Ik heb me redelijk laat ingeschreven voor de opleiding. De inschrijving is vlot verlopen. Ik heb een bevestiging van inschrijving en een routebeschrijving ontvangen."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "We kennen mekaar al lang. Zelco heeft ervaring specifiek voor dit type van business. Ze waren voor een zelfde project ook al bij een klant van ons geweest. Op basis van deze referentie zijn we ook een samenwerking gestart. Het voortraject is positief verlopen. Het is vrij simpel gegaan. In een briefing werden de omvang, de scope en de timing besproken. Daar hebben we dan een offerte voor gekregen. We hebben vervolgens nog een voorontwerp ontvangen. Ik vind dat het voortraject grondig en correct is gebeurd."
- "Wij krijgen regelmatig informatie van Zelco. We hebben op voorhand een vergelijking gemaakt tussen verschillende bedrijven die een dergelijke opdracht konden uitvoeren. We hebben deze bedrijven vergeleken naar inhoud, tarief en praktische aanpak. De doorslag om voor Zelco te kiezen, was de ervaring. Zij hebben al heel wat ervaring in dit soort van activiteiten. Ze werken het meest praktijkgericht. Ze koppelen sterk de theorie aan de praktijk. Op voorhand is er één voorbereidend gesprek geweest op directieniveau. Dat is heel goed verlopen. Ik vind wel dat dit een beetje te weinig was. Er hadden nog een paar voorbereidende gesprekken mogen zijn, waarbij ze iets meer doorgedreven met de lokale mensen zouden moeten praten. We hebben daar wel een beetje moeten achter zitten."
- "Een aantal jaar geleden werden bij ons in de groep gelijkaardige opdrachten uitgevoerd door Zelco. Op basis daarvan hebben wij ook voor Zelco gekozen. Er zijn een aantal meetings geweest waarin we het probleem en de aanpak besproken hebben. Ze vroegen ons hoe wij het zagen en wat wij daarvan dachten. Ze gaan grondig te werk en peilen goed naar onze behoeften op voorhand. We weten op voorhand goed hoe de aanpak eruit zal zien."
- "We hebben ooit al eens een opleiding bij Zelco gevolgd. Vandaar dat we voor dit project gekozen hebben om met Zelco samen te werken. In een voorbereidend gesprek hebben ze ons geholpen met professioneel advies. Er is ook een vooronderzoek gebeurd in het magazijn. Dat is heel grondig gebeurd. Ze hebben de bestaande situatie geanalyseerd en bekeken hoe zij het konden verbeteren met hun procedures."
- "Ik heb Zelco leren kennen via mijn broer die de zaakvoerder goed kent. In het begin maakte de consultant echt al een goede indruk. Je zag al direct dat hij veel ervaring had op dit domein. Het eerste gesprek is heel open verlopen. Ze hebben ons dadelijk aangevoeld. Ze hebben de nodige kennis. Ik had dadelijk een goed vertrouwen in deze firma. Ze wisten perfect waar we naartoe wilden gaan."
- "Drie jaar geleden hadden we een probleem met een grote leverancier. Deze leverancier had voorgesteld om met Zelco samen te werken zodat de problemen konden opgelost worden. Uit deze vorige opdracht hebben we een nieuwe opdracht gevraagd aan Zelco. Ze kenden onze zwakke punten reeds vanuit de vorige opdracht en daar hebben we dan verder aan gewerkt in een inleidend gesprek."

## **Uitvoering**

Over de uitvoering van zowel de open als de in-company opleidingen, spreken alle bevroegde klanten zich positief tot heel positief uit. Vooral de praktijkgerichtheid en de interactiviteit van de opleiding worden sterk gewaardeerd door de klanten. Er wordt goed ingespeeld op de noden van de deelnemers.

De meeste gecontacteerde klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de consultingopdracht. Door middel van een presentatie worden goede inzichten verschaft en worden oplossingen aangeboden. Deze klanten zijn het erover eens dat nuttige adviezen worden verleend. Eén klant had meer verwacht van de input van Zelco.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Ik vond de uitvoering van de opleiding heel goed. Sterk punt van de uitvoering was de manier waarop de opleiding werd gegeven. Er was theorie maar ook redelijk wat praktijk."
- "Ik vond de opleiding tussen goed en zeer goed. De kwaliteit van de informatie en de bruikbaarheid in de realiteit waren zeer goed. De deelnemers kregen een goed overzicht op het gebied van warehousing en evoluties. Ook de evaluaties die achteraf door de deelnemers werden ingevuld, waren zeer positief."
- "Ik vond de uitvoering van de opleiding zeer goed. Dat is zeer correct verlopen. Het is een professionele uitvoering. Hun sterke troeven zijn de praktijkgerichtheid van de opleiding en de interactiviteit tijdens de opleiding. De cursisten hebben zeer goede scores gegeven in de evaluatie."
- "De inhoud stemt meestal overeen met wat men vooropstelt in de publiciteit. Toch verwacht ik een beetje meer info op voorhand. Wat men geeft in de opleiding, geeft men goed. Er is een voldoende evenwicht tussen theorie en praktijk."
- "De uitvoering van de opleidingen op maat is heel goed verlopen. De opleidingen beantwoorden aan de noden die in de bedrijven leven. De evaluaties van de open opleidingen waren ook heel positief. De cursisten hebben iets bijgeleerd."
- "Voor mij ging een redelijk nieuwe wereld open. Ik kreeg een algemeen zicht op bepaalde dingen. Voor mij was de materie redelijk nieuw. Ik vond de inhoud van de opleiding zeker voldoende. Er is een goede interactie tijdens de opleiding. Er wordt goed ingespeeld op de noden van de deelnemers."
- "Ik ben heel tevreden over de uitvoering van de opleiding. Ik heb er echt iets uit geleerd en direct achteraf kunnen toepassen. Het is een heel praktische opleiding. Er werd geen theorie gegeven en dat was goed."
- "Ik ben altijd heel tevreden over de uitvoering van de Zelco-opleidingen. Het zijn heel interactieve opleidingen."
- "De opleiding was een algemene cursus. Er komen veel zaken aan bod waar ik maar een gedeelte van kan gebruiken in mijn job. Toch vind ik ook de andere zaken interessant. De opleiding was uitgebreid. Zelco gaat redelijk ver in het aanbieden. Dat is goed."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "De uitvoering van de opdracht is prima verlopen. We hadden de afspraak om de eerste problemen op te lijsten en met mensen in het veld te zien wat gerealiseerd kon worden. Daarna werd er een presentatie gegeven aan staf en directie. Ik vond de uitvoering goed. De pijnpunten worden echt goed aangegeven en oplossingen worden aangeboden."
- "Ze hebben ons niet direct de perfecte oplossing gegeven, maar ze hebben ons eerder begeleid. Daar was ik wel een beetje ontgoocheld over. Nu hebben we goede magazijniers in dienst waardoor we een dergelijk project niet meer zullen uitbesteden. De input van Zelco was beperkter dan gehoopt. Misschien zijn we wat naïef geweest. Zelco had wel op

voorhand gezegd dat het *finetunen* van ons moest komen. Misschien hebben we ons daar een beetje op miskeken."

- "De uitvoering van de opdracht is correct gebeurd. We hebben absoluut nuttige adviezen gekregen van Zelco. In deze materie zijn zij meer ervaren dan wij."
- "De adviezen en presentatie van Zelco hebben geleid tot de volledige implementatie van het project. Het was zeker weten een nuttige samenwerking."
- "Het resultaat is mooi. Ze hebben adviezen verleend in functie van hun ervaring op het gebied."
- "Ik ben heel tevreden over de uitvoering van de opdracht. Het was geen eenvoudige taak. Zelco is goed thuis in onze sector. Ze hebben een duidelijk beeld gegeven. Ze hebben ons goede inzichten verschaft in het sturen van de toekomstige activiteiten in het kader van ons cliënteel en activiteiten."

## **Projectmanagement**

Alle klanten, met uitzondering van één, ervaren het projectmanagement van de opleiding als goed tot zeer goed. De planning van de opleiding wordt steeds gerespecteerd. De flexibiliteit van Zelco is een sterk punt. Bijna alle klanten vinden het positief dat de open opleiding doorgaat met een kleine groep deelnemers. Eén klant vond de groep te klein en vond de pauzes wat te lang. Sommige klanten waarderen dat de deelnemers van de open opleiding uit verschillende sectoren komen.

Alle klanten hebben een goede tot zeer goede indruk over het projectmanagement van de consultingopdracht. De klanten zijn het erover eens dat de timing van de opdracht wordt gerespecteerd. De klant wordt goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken door continue feedback.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Zelco is heel flexibel. Er kunnen gemakkelijk data omgewisseld worden. Zelco zorgt er ook altijd voor dat steeds de beste lesgever voor een bepaald thema wordt gekozen. Soms brengt dit verschuivingen mee in het programma maar dat is ten bate van de cursus."
- "De opleiding heeft zes dagen geduurd verspreid over drie maanden. De planning is goed verlopen. De opleiding is in drie blokken doorgedaan. Iedere maand waren er twee dagen opleiding en was er één blok. Dat vond ik in orde. De opleiding werd gegeven in een klein groep en dat is aangenamer."
- "Zelco zorgt voor een vlotte planning. De planning werd wel redelijk door ons gestuurd. Ze hebben zich daar heel goed aan gehouden. De opleiding heeft één dag geduurd en dat was de juiste timing voor wat de bedoeling was."
- "De dagplanning was ingedeeld in een aantal blokken die onderbroken werden door een kop koffie. Ik vind dat de pauzes zeker niet langer moeten zijn. Soms waren de pauzes iets te lang zodat de kostbare tijd van de opleiding wat verloren ging. Ik heb het twee keer meegemaakt dat een lesgever te laat aankwam in de les omwille van het verkeer. Dat vind ik zeer aanvaardbaar. Dat kan iedereen overkomen. Ik zou het beter vinden om een praktisch draaiboek van de opleiding te krijgen. Dat hebben we niet gekregen en zou er wel mogen zijn. Ik vind de diversiteit van de deelnemers een pluspunt aan de opleiding. Het is positief dat verschillende soorten bedrijven aanwezig zijn. We weten ook op voorhand welke mensen met welke functies zullen aanwezig zijn. Dat vond ik positief. Ik heb de bedenking dat men soms van start gaat met te kleine groepen. Soms wordt de opleiding beperkt tot drie deelnemers. 35 deelnemers zou een te grote groep zijn, maar 12 tot 15 deelnemers vind ik ideaal."

- "De opleiding heeft drie à vier dagen geduurd. Ik ben zeer positief over de flexibiliteit van Zelco. Er wordt gewerkt in modules. Er zijn verschillende deelnemers uit verschillende sectoren aanwezig in de opleiding. Dat vind ik positief."
- "Op het einde van de dag wordt een inleiding gegeven over het programma van de volgende dag. Het was een groep met weinig mensen, er waren maximum 7 à 8 deelnemers. Ik vind dat ze een heel goede dagplanning hanteren. De deelnemers zijn vanaf half 9 welkom en worden ontvangen met koffie. Er wordt steeds op tijd gestart."
- "De planning wordt steeds gerespecteerd door Zelco. De opleiding heeft drie dagen geduurd. Ik vond dat misschien wat te kort omdat het magazijngebeuren een heel breed domein heeft. Er werd wel heel veel informatie gegeven in de opleiding. Alles is aan bod gekomen. Ik ben daarover tevreden. Er waren deelnemers die in *multinational* bedrijven werkten, en zij kenden het grootste deel van de opleiding al. De opleiding hoeft dus niet langer te zijn."
- "Ik heb één contactpersoon voor de planning. Dat vind ik heel goed. De lesgevers komen meestal op tijd toe. Af en toe zijn ze eens te laat, maar dat is normaal als ze van Gent naar Geel moeten komen. Dat kan dan eens gebeuren. Door de band loopt dit heel vlot. Op regelmatige basis wordt feedback gegeven. Dat vind ik heel belangrijk."
- "De opleiding heeft twaalf dagen geduurd verdeeld over drie sessies. Ik heb de verschillende sessies niet in de juiste richting gevolgd. Daardoor vond ik een bepaald gedeelte een beetje te lang, maar dat komt omdat ik die sessie pas gevolgd had op het einde en dat normaal gezien deze sessie in het begin moest gevolgd worden. Zelco had me dat vooraf goed gecommuniceerd. Maar ik wilde de sessies op korte termijn volgen en vandaar ik het niet precies heb gevolgd."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "Zelco zorgt voor een deftige opvolging en een deftige feedback tussendoor. De timingafspraken worden altijd goed gerespecteerd. Er zijn verschillende opvolgmeetings. Verschillende data worden doorgestuurd. We worden goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken. Er is een goede teamwerking."
- "De timing kon niet anders dan gerespecteerd worden doordat we zaten met een verhuis. Zelco is heel flexibel. Dat is één van hun sterke punten. We worden tijdens het project altijd goed op de hoogte gehouden. Er worden verschillende gesprekken gevoerd voor en na de verhuis. Zaken kunnen makkelijk worden gecorrigeerd."
- "De timing werd volledig gerespecteerd. We worden goed op de hoogte gehouden over de evoluties van het project."
- "De timing van de opdracht werd gerespecteerd. In het begin was het vrij dringend. Zelco is heel flexibel in de planning en timing. We worden goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken. We krijgen continu feedback."
- "De timing is perfect verlopen. Dat is geen enkel probleem. De consultant staat heel kort bij zijn klanten. Alle feedback wordt onmiddellijk doorgegeven."

## **Rapportering & Tools**

De syllabus en oefeningen in de opleiding worden door alle klanten positief tot heel positief beoordeeld. Meerdere klanten geven aan dat de syllabus tijdens de opleiding niet wordt gevolgd maar vinden dat ook niet nodig. De overzichtelijke syllabus wordt als een goed naslagwerk beschouwd door de klanten. Tijdens de opleiding wordt ook de nodige tijd vrijgemaakt voor oefeningen.

De rapportering en tools van de consultingopdracht wordt door de meeste klanten goed tot zeer goed ervaren. Deze klanten vermelden één of meerdere rapporten te hebben ontvangen waarin alles duidelijk

werd beschreven. Enkele klanten geven aan dat ze de Powerpoint presentatie op papier hebben gekregen. Eén klant betreurt geen rapport te hebben ontvangen en vindt hun tekeningen en presentaties niet modern.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Ik vind de syllabus van Zelco zeer goed uitgewerkt. Vaak moet je wel even zoeken tijdens de lessen waar men juist zit in de syllabus. Wat verteld wordt, volgt niet de structuur van de cursus. Misschien zou het beter zijn de cursus vooraf te krijgen."
- "De lessen worden gegeven buiten de cursus. De structuur van de lessen kan je wel terugvinden in de cursus. Het is niet letterlijk hetzelfde. In de les gaan ze niet blad voor blad de syllabus volgen. Ik gebruik de syllabus ook nog na de lessen. We hebben ook veel oefeningen gekregen."
- "De syllabus is goed, overzichtelijk en duidelijk. De syllabus is een reproductie van de slides. De syllabus was een goede ondersteuning om de lessen te volgen en om achteraf nog eens te bekijken."
- "Op de syllabus staat zowel ons logo als het logo van Zelco. Zelco werkt de syllabus uit. Ik vind de kwaliteit van de syllabus zeer goed. Het is zeer goed uitgewerkt. De syllabus is compleet en volledig."
- "In de lessen wordt de syllabus niet strikt gevolgd, maar dat hoeft niet. Er staat wel voldoende achtergrondinformatie in de syllabus. Je vindt alle zaken terug in de syllabus."
- "De syllabus is af. Soms wijken de lessen wat af van de syllabus. Naast de syllabus krijgen we ook prints om bij de cursus te steken. De syllabus vormt een mooi naslagwerk. Je kan je er altijd op beroepen."
- "Ik sla de cursus regelmatig na. De syllabus is heel basic en heel behulpzaam."
- "De syllabus vond ik goed. Ik heb er één bemerking over. Soms is de syllabus moeilijker voor verschillende doelgroepen. Vaak wordt dezelfde basissyllabus gebruikt. In de lessen wordt deze syllabus dan aangepast. Het is een goed naslagwerk. Voor lagere doelgroepen was de syllabus een beetje ingewikkeld. Ondertussen heeft Zelco dit aangepast. Nu is de syllabus meer aangepast aan de doelgroep."
- "De nodige tijd wordt genomen in de opleiding voor oefeningen. De oefeningen worden in groepjes gemaakt. Op die manier kan je van elkaar leren. De syllabus is correct."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "We hebben een verslag op papier gekregen van Zelco. Dat was een Powerpoint presentatie. Hun basisideeën stonden in het verslag beschreven." 4
- "Van de verschillende gesprekken werden achteraf rapporten opgemaakt. Deze rapporten worden over en heen gemaïld. In de rapporten stond heel duidelijk waar ze mee bezig zijn en wat ze gerealiseerd hebben."
- "Het rapport is goed. Het was vrij gedetailleerd."
- "We hebben verschillende keren een rapport ontvangen. Deze rapporten waren goed. De eerste keer was het rapport vol met nieuwe materie. De tweede keer was de inhoud van het rapport wat we zelf reeds wisten."
- "We hebben in de eindfase een uitgeschreven ontwerp met een uitgeschreven prijsofferte ontvangen van Zelco. Dit is wat we hadden afgesproken en wat we verwacht hadden."
- "Zelco is minder modern in het maken van tekeningen en het gebruik van Autocad. Ze hanteren in de rapportering niet echt een structuur. Daar komen ze nog een beetje in tekort. Ze zouden ook de vorm van presentatie mogen verbeteren, bijvoorbeeld meer op

Powerpoint basis werken. Ik zou toch graag ook achteraf iets op papier krijgen, een folder of zo, zodat we ook intern verder kunnen. Maar ik heb niets gekregen."

- "Het rapport was in orde en zeer goed."
- "We hebben de presentatie op papier gekregen. Ik vond dat voldoende. De pijnpunten stonden er voldoende in."

### ***Trainers/Consultants***

Alle gecontacteerde klanten spreken zich positief tot heel positief uit over de trainers van Zelco. Vooral de praktijkervaring, die blijkt uit de talrijke praktijkvoorbeelden en cases in de opleiding, wordt sterk geapprecieerd door de klanten. De trainers kunnen de stof goed overbrengen en komen goed over bij het publiek.

Over de consultants zijn alle bevroegde klanten tevreden tot zeer tevreden. Het zijn bekwame mensen die veel ervaring hebben op de werkvloer. Ook de gedrevenheid, spontaniteit en no-nonsense aanpak van de consultants zijn troeven die worden genoemd door enkele klanten.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "De trainers zijn heel goed. Ik ben daarover heel tevreden. Er is een goede combinatie. Ze kunnen het enerzijds goed overbrengen en anderzijds hebben ze voldoende kennis uit de praktijk. De trainers geven heel praktijkgericht les. Er wordt goed ingespeeld op het publiek door de concrete ervaring. Een enorme meerwaarde is dat de trainers ook consultingopdrachten combineren. Deze extra kennis kunnen ze dan gebruiken in de opleidingen. Er is een goede wisselwerking. Het is een formule die werkt."
- "De trainer had veel praktijkervaring op vlak van logistiek. Hij had veel cases bij van bepaalde bedrijven. Hij had veel praktijkvoorbeelden. Het is een passie voor hem."
- "De trainers zijn goed op de hoogte. Het zijn mensen met goede competenties. Ze komen uit het bedrijfsleven en hebben ervaring met magazijn en verkoop. Dat is een meerwaarde. Ze weten echt waarover ze spreken en maken vergelijkingen."
- "We hebben een heel goede trainer gehad in de opleiding. De trainer heeft een goede vakkennis en kan goed presenteren. De trainer komt goed over bij het publiek."
- "De trainers bezitten zeker het juiste niveau. Het zijn mensen die vanuit de praktijk iets komen vertellen. Ze zijn zeer toegankelijk voor verschillende niveaus van hiërarchie. Soms weten ze wel niet zo goed hoe een moeilijke berekening in elkaar zat. Dit zijn wel details. Ik vond dat niet storend. Het is gewoon een bedenking."
- "Ik ben heel tevreden over de trainer. Hij moet dagdagelijks in bedrijven met deze problemen werken. Hij heeft heel veel praktijkervaring. Het is geen leraar die van school komt en dat is heel goed."
- "De trainers weten waarover ze spreken. Er komen ook een aantal zaken uit hun ervaring naar boven in de lessen. Er wordt altijd ondersteunend gewerkt naar de theorie toe."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "Moesten alle consultants zo zijn, dan zou ik heel gelukkig zijn. Er bestaan heel veel consultants die beweren dat ze het beter kunnen maar in realiteit kunnen ze het niet beter. Bij Zelco krijg je de garantie dat de consultants het effectief beter kunnen. Er wordt zeer praktijkgericht gewerkt."
- "De consultant heeft op dit gebied veel ervaring. Hij heeft een bredere kijk doordat hij verschillende logistieke projecten doet bij klanten. De consultant is voldoende pragmatisch en kijkt niet teveel naar de theorie. Dat vind ik heel goed."

- "De consultant is zeer capabel, op het vlak van logistieke knowhow. Ik heb een zeer positieve ervaring met deze consultant."
- "De consultant is zeer spontaan en zeer gedreven. Voor zijn leeftijd heeft hij heel veel werkervaring. Het is een zeer dynamisch persoon."
- "Ik vind de competenties van de consultant goed, zowel naar het communiceren als naar het verwerken en opstellen van de gegevens."
- "De consultants hebben veel ervaring op de werkvloer. Ze zijn perfect. Dat zit heel goed."
- "De competenties van de consultant zijn in orde, gebaseerd op de kleine opdracht die ik gedaan heb. Hij heeft voldoende ervaring."
- "De consultants zijn no-nonsense mensen. Er wordt zeer praktijkgericht gewerkt. Ik heb een heel positieve ervaring met de consultants."

### **Natraject**

Het natraject van de opleiding wordt positief beoordeeld door bijna alle klanten. Na de opleiding wordt een evaluatieformulier van Zelco of van de klant ingevuld door de deelnemers. Bijna alle klanten vinden dit positief dat Zelco open staat voor opmerkingen en suggesties. Eén klant vindt de toegevoegde waarde van een evaluatieformulier nogal beperkt. Sommige klanten geven aan dat er jaarlijks een gesprek is over de evaluaties van het afgelopen jaar en de toekomstige ontwikkelingen. Enkele klanten appreciëren dat ze na de opleiding de trainer nog kunnen contacteren voor bijkomende vragen.

De meerderheid van de klanten spreekt zich positief uit over het natraject van de consultingopdracht. Eén klant is hierover heel tevreden. Deze klanten vermelden dat Zelco door middel van een telefoontje peilt naar de tevredenheid van de klanten en het verloop van de activiteiten. Een aantal klanten betreuren de beperkte opvolging na de opdracht.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Wij zorgen zelf voor de evaluatieformulieren van de deelnemers. Wij zorgen dan ook voor de feedback daarvan aan Zelco. Eén keer per jaar is er een overkoepelend gesprek waarbij de evaluaties van het afgelopen jaar en de toekomstige ontwikkelingen voor het volgende jaar worden besproken. Op die manier kan er eventueel worden bijgestuurd. Dit verloopt niet formeel en is prima."
- "De lesgevers bekijken na de les de evaluatieformulieren die de deelnemers hebben ingevuld. Ze sturen deze formulieren dan naar ons door na de opleiding. Elk jaar is er ook een evaluatiegesprek met de mensen van Zelco. In dat gesprek worden de zaken bijgestuurd en worden toekomstige ontwikkelingen besproken. Dat loopt goed."
- "Een evaluatieformulier wordt ingevuld na de opleiding. Het is goed dat de deelnemers dat kunnen invullen."
- "Wij evalueren zelf de opleiding. Na het seminarie is er een debriefing met de lesgever. Dan heb je onmiddellijk een positieve of negatieve indruk over de opleiding. Ik vind dat goed dat dit direct na de opleiding gebeurt."
- "Wij hebben na de opleiding een blad ingevuld. Dat vind ik goed. Het is een teken dat ze willen leren uit de opmerkingen en suggesties van de deelnemers."
- "De opleiding wordt geëvalueerd aan de hand van een evaluatieformulier. Dat vind ik eigenlijk overbodig. Als ik niet tevreden zou zijn, dan zou ik de tweede module niet meer volgen. Ik vind de toegevoegde waarde van een evaluatieformulier nogal beperkt."
- "Ik heb een A4-formulier moeten invullen na de opleiding. Ik vind deze vorm van klantentevredenheidsonderzoek wel goed. Voor bijkomende inlichtingen kunnen we de trainer achteraf ook nog contacteren."

- "De opleiding wordt geëvalueerd door middel van evaluatieformulieren. De resultaten van de evaluaties worden vervolgens door ons verwerkt en doorgestuurd naar de docenten van Zelco. De nodige conclusies worden gemaakt. Indien noodzakelijk, is er een gesprek met de trainer van Zelco. Dat komt zelden voor want er zijn zelden problemen."
- "Ze hebben gevraagd wat we vonden van de sessie. Dat vind ik goed. Zelco kan altijd leren van wat de deelnemers zeggen. Als ik na de opleiding nog problemen zou ervaren, mag ik de lesgever altijd contacteren."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "Ik vind dat er na de opdracht een onvoldoende opvolging gebeurt door Zelco. Ze hebben bij ons iets geïmplementeerd zonder te controleren of het resultaat zou zijn zoals verwacht. Ze zijn ervan uitgegaan dat het zou lopen zoals verwacht. Ze moesten dit wel nog gecontroleerd hebben na de implementatie. Dit was een tekortkoming. We hebben hun dit gemeld en ze hebben dan wel enorm veel tijd vrijgemaakt om dit recht te zetten. Nadien hebben we dit besproken."
- "Ze bellen me achteraf wel nog eens op om te vragen hoe het nu gaat en hoe ver we nu staan. Als we zouden vastraken, kunnen we ze altijd bellen."
- "De opvolging gebeurt beperkt. Er wordt achteraf niet echt gepeild naar onze tevredenheid. Dat vind ik zelf niet echt noodzakelijk maar het zou wel zinvol kunnen zijn voor hen. Dat zou hun wel voordelen kunnen opleveren."
- "De consultants van Zelco bellen me regelmatig op om te checken hoe het verder verloopt. Dat vind ik perfect. Er is een heel korte opvolging na de uitvoering van de opdracht."
- "Ze hebben telefonisch gepeild naar mijn tevredenheid. Dat was een kort gesprek. Ik vind het goed dat ze eens peilen naar de resultaten."
- "We hebben hen gevraagd om te zorgen voor een opvolging. Dat doen ze nu ook. Het opvolgingssysteem bestaat uit het eens komen kijken om te zien of alles goed gerealiseerd is."
- "Er is geen opvolging geweest na de opdracht. Dat is een keuze die je maakt als klant. We hebben de opdracht beperkt tot de audit en we wilden daar niet verder in gaan. Ze hebben achteraf wel nog contact opgenomen. Het was eerder een commerciële opvolging die informatief en vrijblijvend was. Ze houden ons op de hoogte van infosessies en opleidingen die ons kunnen interesseren. Dat vind ik positief."

## **Relatiemanagement**

Alle opleidingsklanten en de meeste consultingklanten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiemanagement van Zelco. Er zijn vlotte contacten en de trainers/consultants zijn makkelijk te bereiken via mail, telefoon en GSM. Eén klant heeft in het begin wat moeilijkheden ervaren met de bereikbaarheid van de consultant.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Er zijn geen problemen met de contacten. Per telefoon en per e-mail zijn ze makkelijk te bereiken. De nieuwsbrief die ik krijg, vind ik goed. Ik lees dat niet iedere keer. Dat zijn niet mijn eerste prioriteiten. Toch vind ik het interessant om de nieuwsbrief te krijgen."
- "We hebben vlotte contacten met Zelco. Ik heb het telefoonnummer van het secretariaat. Het secretariaat van Zelco is altijd te bereiken."
- "Met de contacten met Zelco, is er geen enkel probleem. Ze zijn makkelijk te bereiken. Ikzelf heb geen nieuwsbrief ontvangen. Dat is altijd interessant."

- "We hebben toch wel vlotte contacten met Zelco. Per telefoon, e-mail en website zijn ze makkelijk te bereiken. We krijgen ook een nieuwsbrief. Ik vind het een pluspunt dat deze tweetalig is. De nieuwsbrief is goed gestructureerd. Het geeft een beetje een overzicht van de *upcoming events*, colloquia en opleidingen die Zelco organiseert."
- "We hebben vlotte contacten met het secretariaat en met de lesgevers zelf. Er is een goede communicatie met die mensen. Via mail is de bereikbaarheid geen enkel probleem."
- "De contacten lopen heel vlot met Zelco. Als ik een mailtje stuur, dan krijg ik snel een antwoord." 5
- "De contacten zijn zeer vlot en die mensen zijn zeer gemakkelijk te bereiken via telefoon, GSM of e-mail."
- "Achteraf hebben we nog een aantal uitnodigingen gekregen om opleidingen te volgen. Ik vind dat interessant om op de hoogte te blijven van de evoluties. Meestal communiceren we per mail. De bereikbaarheid per e-mail is in orde."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "We hebben correcte contacten met Zelco. Er is geen enkel probleem met de bereikbaarheid."
- "Met Zelco zijn er zeer aangename contacten. We hebben onderling losse babbels. Er zijn geen problemen met de bereikbaarheid."
- "Tijdens het project was er een goede communicatie. In het begin hebben we wat moeilijkheden ervaren met de bereikbaarheid van de consultant. Die man was nogal vaak op reis. We moesten veel via het secretariaat afspraken maken en we hebben wat moeten aandringen op een contactname van de consultant. Ondertussen is de bereikbaarheid geen probleem meer."
- "De contacten lopen goed. Het is leuk samenwerken met Zelco. Ze zijn makkelijk te bereiken."
- "De contacten zijn absoluut goed. We hebben een goed gevoel. Op de GSM zijn ze altijd te bereiken."
- "De contacten lopen prima. Er is een heel open communicatie met de mensen van Zelco. Ze zijn ook makkelijk te bereiken."

## **Administratie & Logistiek**

Een aantal opleidingsklanten kunnen geen uitspraak doen over de administratie en facturatie van Zelco omdat dit loopt via een andere dienst of instituut. Bijna alle andere opleidingsklanten hebben daarover een goede tot heel goed indruk. De administratie en facturatie verlopen correct en stipt. De logistiek waar de open opleidingen doorgaan, worden als goed tot zeer goed ervaren. Eén klant vond het spijtig dat het ver was gelegen.

Alle bevroegde klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de administratie en facturatie van de consultingopdracht. De factuur wordt correct opgemaakt aan de hand van de voorafgaandelijke afspraken.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Met de administratie en facturatie hebben we geen problemen ervaren. Dat verloopt heel professioneel."
- "Het getuigschrift dat we na de opleiding hebben ontvangen, was proper. Ikzelf heb geen zicht op de facturatie."

- "De opleiding ging door in Hof ter Elst. Over deze logistiek is niets aan te merken. Het is wel een beetje een verouderd gebouw maar dat is geen probleem. 's Middags was er ook redelijk te eten. Voor ons was het wel ver gelegen. Wij moesten twee uur rijden heen en twee uur terug."
- "De opleidingslokalen waren in Sint-Niklaas en in Antwerpen. Deze logistiek vond ik heel goed. De ruimte is groot genoeg en het nodige opleidingsmateriaal is ter beschikking, zoals een laptop en een beamer. De administratie en facturatie liepen via onze personeelsdienst."
- "De afspraken naar administratie en facturatie liepen via een centrale contactpersoon bij Zelco. Dat is heel vlot verlopen. Dat is in orde en correct. De opleidingen gaan door in VDAB-centra of in hotels. Dat is goed."
- "De facturen zijn steeds correct en stipt. Dat is altijd in orde. Alles op vlak van administratie is perfect in orde."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "De administratie en facturatie zijn simpel verlopen volgens de afspraken die we op voorhand hebben gemaakt."
- "Ik heb geen enkele opmerking over de administratie en facturatie van Zelco. Dat is altijd in orde."
- "De facturatie is correct gebeurd."
- "De factuur is opgemaakt volgens de offerte. Dat is goed."
- "De zuivere consultingopdrachten worden op dagbasis gefactureerd. Je hebt weinig vat op wat ze intern uitvoeren. Zelco zorgt wel voor een open facturatie. We hebben continu een zicht op wat ze uitvoeren."
- "De opdracht was een halve dag en dat werd juist gefactureerd."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Enkele klanten hebben geen zicht op de prijs van de opleiding en kunnen zich bijgevolg niet uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding. De meeste andere klanten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Enkele klanten vinden de opleiding niet goedkoop maar vinden de kwaliteit zeer goed waardoor de prijs in verhouding is met de kwaliteit. Andere klanten vinden dat Zelco gebruik maakt van normale markttarieven voor hun opleidingen. Eén klant vindt de prijs van privé-opleidingsverstrekkers extreem duur in vergelijking tot de kwaliteit.

De meerderheid van de ondervraagde klanten spreekt zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding van de consultingopdracht. Deze klanten zijn het erover eens dat er een goede kwaliteit wordt geleverd voor de prijs die wordt gevraagd. Volgens deze klanten wordt er een marktconforme prijs gevraagd. Een aantal klanten vinden de prijs te hoog in vergelijking met de kwaliteit.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "De opleidingen zijn niet goedkoop. Zelco heeft niet zoveel concurrenten op de markt. Er zijn dus niet veel andere mogelijkheden. De prijs is navenant. Ik ben heel tevreden over de kwaliteit. De prijs-kwaliteit is wel in verhouding."
- "De prijs-kwaliteitverhouding is zeer goed. De prijs is volgens de geldige norm. Dit zijn normale tarieven."
- "Zelco hanteert normale prijzen. Ze zijn niet duurder dan een ander bedrijf."
- "Wij maken niet altijd een vergelijking met andere organisaties op vlak van prijs-kwaliteit. We hebben een heel vlotte samenwerking met Zelco vanuit het verleden en daarom gaan

- we niet zoeken naar een nieuwe partner. Ik heb geen enkel probleem met de prijs-kwaliteitverhouding."
- "De normale marktprijzen worden gehanteerd door Zelco."
  - "Zelco is een privé-opleidingsverstrekker en deze organisaties zijn extreem duur ten opzichte van opleidingen die voorzien worden door de overheid. Ze vragen een buitensporige prijs. Toch hanteren ze de marktprijs. Andere privé-organisaties zijn niet duurder. Toch vind ik het een veel te hoge prijs. Als privé-persoon zou ik dat niet graag betalen, maar voor een bedrijf is dat nog haalbaar met opleidingscheques. Toch vind ik de prijs absoluut niet in verhouding tot de prestaties zonder afbreuk te doen aan Zelco want het zijn marktprijzen."
  - "Goedkoop is het niet. De opleiding is wel heel doeltreffend. Voor de prijs heb ik wel degelijk iets in de plaats gekregen."
  - "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen bij Zelco zeer goed."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "Ik vind Zelco duur. Ook als ik de prijs vergelijk met de kwaliteit die ik krijg, vind ik het duur. Als ik dat vergelijk met andere consultants, is Zelco aan de duurdere kant. Je bent wel zeker dat zij de juiste ervaring hebben op het gebied van logistiek. Toch vind ik het veel geld."
- "Ik heb een zeer positieve ervaring met wat ze gebracht hebben. En dat heeft zich vertaald in return voor onze bedrijf. Ik ben tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding."
- "Ik sta positief ten opzichte van de prijs-kwaliteitverhouding. We hebben een vergelijking gedaan op de markt. Ik vind dat de prijs-kwaliteit in verhouding is naar ervaring, praktische toepassing en rapportering toe."
- "Zelco is vrij duur, maar alles is correct verlopen. Ik ben daarover tevreden."
- "Andere consultants vroegen bijna het dubbele tarief van Zelco per dag en zouden er veel langer aan gewerkt hebben. Zelco heeft het op vijf dagen gerealiseerd, terwijl anderen daar een maand voor nodig hadden. Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding goed."
- "De prijs naar uitvoering en ervaring van de consultants toe, vind ik goed. De prijs naar rapportering en presentatie toe, vind ik niet goed. Daar was er te weinig kwaliteit voor de prijs."
- "Ik denk wel dat ik de juiste prijs betaald heb voor de kwaliteit die ik heb ontvangen. Zelco vraagt een marktconforme prijs."
- "Ik vind de prijs in het algemeen veel te hoog. De prijs wordt wel afgesproken op voorhand en het is de marktprijs. Toch vind ik deze te hoog."

### ***Algemene indruk***

Alle klanten hebben een positieve tot zeer positieve algemene indruk over Zelco als opleidingsorganisatie. Sterke punten die onder andere door enkele klanten worden genoemd, zijn de praktijkgerichtheid van de opleiding, de ervaring van de trainers en de flexibiliteit. Enkele verbeteringspunten die worden vermeld, zijn het aanbieden van gevorderde cursussen, het opsturen van een inhoudstafel op voorhand en bekender worden op de markt van logistieke managers.

Over Zelco als consultingorganisatie hebben de meeste klanten een positieve tot zeer positieve algemene indruk. Troeven die hier worden vermeld door enkele klanten, zijn de flexibiliteit en de praktijkgerichte ervaring en kennis van de consultants. Eén klant heeft een neutrale algemene indruk. Deze klant is tevreden over de brede ervaring van Zelco, maar vindt de prijs te duur in vergelijking met de return.

Meerder klanten zijn het erover eens dat Zelco een professionele organisatie is.

Enkele gehoorde uitspraken betreffende trainingsactiviteiten zijn:

- "Ik ben heel tevreden over Zelco. Het is een heel gestructureerd bedrijf. Het zijn heel bekwame mensen die er werken. Sterk punt is de praktijkervaring. Ik heb graag praktijk in een opleiding. Ik heb graag het gevoel dat ik effectief iets geleerd heb als ik buiten kom. Verbeteringspunt is dat ze misschien meer gevorderde cursussen geven. Maar dit is misschien moeilijk vanwege hun aanbod van consultancy."
- "Ik heb een zeer goede algemene indruk over Zelco. Het is een professionele en flexibele firma. Sterk punt is dat ze *up to date* zijn. De lesgevers staan dagdagelijks in het bedrijfsleven en hebben ervaring op het domein. Ze zijn klantgericht. We krijgen snel een antwoord op onze vragen. Sommige opleidingen zouden iets praktijkgerichter mogen met iets meer oefeningen."
- "Ik ben positief ten opzichte van Zelco. Sterke punten zijn hun goede vakkennis en hun expertise op vlak van *warehousing*."
- "Ik ben zeer positief over Zelco. De lesgevers hebben een passie voor logistiek. Ik heb een zeer positieve indruk. Er wordt zeer praktijkgericht gedacht. De lesgevers zijn geen schoolverlaters. Het zijn mensen die weten waarmee ze bezig zijn. Soms is Zelco wat te weinig bekend. Ze zouden directer logistieke managers mogen benaderen. Misschien zouden ze meer infosessies moeten geven via bedrijventrums of andere kanalen. Ze hebben nog potentieel om te groeien. In plaats van enkel folders, zouden ze nog meer hun opleidingen in de verf kunnen zetten door direct naar de logistieke markt te stappen."
- "Zelco is een heel professionele organisatie. Het is een organisatie die de laatste jaren veel gegroeid is. Er zijn docenten die zes jaar geleden bij Zelco werkten, nog steeds werkzaam bij Zelco. De combinatie met de consultancy-opdrachten is een enorme meerwaarde. De extra kennis kan gebruikt worden in de opleidingen en de mensen blijven werken voor Zelco want er is veel variatie. Het is een formule die werkt. Er wordt ook correct omgegaan met de cursisten en met de opdrachtgevers. Ze zijn gewoon goed in wat ze doen."
- "Zelco is een zeer professionele organisatie. Sterke punten zijn de professionaliteit en de praktijkgerichtheid."
- "Ik heb een positieve algemene indruk over Zelco. Sterk punt vond ik dat we met vijf man in de groep zaten. Het was een kleine groep. Daardoor werd er meer ingegaan op het onderwerp en was er meer tijd. Ze hanteren zeker een professionele benadering naar het geven van een cursus en zorgen voor een professionele begeleiding. Ik vind het ook goed dat ze nadien de mogelijkheid bieden om ter plaatse specifieke sessies te komen geven in het bedrijf zelf en om eventueel aan consultancy te doen."
- "Ik ben positief mits een aantal voorbehouden. Zo vind ik dat er een inhoudstafel op voorhand zou moeten worden gestuurd naar de deelnemers van de opleiding, samen met de bevestiging van de inschrijving. Zo hebben de deelnemers een meer gedetailleerde voorstelling van de inhoud van de opleiding. Daarnaast zou er ook een meer praktisch draaiboek van de opleiding mogen worden gegeven met wat meer uitleg over bedrijfsbezoeken. Ik vind ook het aantal deelnemers te klein voor de opleidingen. De groepen zouden groter mogen zijn. Wat is positief vind, is de diversiteit van de deelnemers. Ik ben een tevreden klant mits een aantal constructieve bedenkingen. Ik geef 7,5/10, op het randje van grote onderscheiding."

Enkele gehoorde uitspraken betreffende consultingactiviteiten zijn:

- "Ze hebben een brede ervaring opgebouwd. De tariefstelling is wel wat aan de hoge kant. Ze zouden in hun tariefstelling meer koppeling moeten maken met het definitieve eindresultaat van de klant. Ze zouden vragen moeten stellen zoals 'Hebben ze het nieuwe

project definitief binnengehaald?' of 'Wat is de opbrengst?' De betaling zou meer in functie van het resultaat moeten gebeuren. Voor beide partijen is het dan een win-win situatie."

- "Zelco is een bedrijf dat nog met een zekere KMO-mentaliteit zit. Het zijn zeer joviale mensen. Er is een zeer grote toegevoegde waarde op basis van de logistieke problematiek. Ik ben zeer tevreden. Hun manier van werken is een zeer goed principe."
- "Ik heb een heel goede algemene indruk over Zelco. Ze zijn duur maar goed. Het is zeker een aanrader. Sterke punten zijn de flexibiliteit en de praktijkgerichtheid. Het zijn mannen die vanuit de praktijk komen. Ze vertrekken niet vanuit een theoretisch model maar werken vanuit een menselijke manier."
- "Mijn algemene indruk is goed. Sterke punten zijn hun flexibiliteit en hun enthousiasme. Ze kunnen vrij snel inspelen op de behoeften van de klant. Ze behalen de deadlines."
- "Op logistiek vlak weten ze perfect hoe het op de werkvloer werkt. Het is een meerwaarde om met Zelco samen te werken. Een verbeteringspunt is de rapportering. Ik verwacht dat ze daar wat meer werk van maken."
- "De zaakvoerder/consultant is niet jong maar hij beschikt toch over een jong, klein bedrijf met potentieel. Sterk punt is de kennis en de knowhow. Zelco is een goede ondersteuning voor veel bedrijven."
- "Het zijn no-nonsense mensen. Er is een heel concrete en heel directe aanpak. Ze zijn recht voor de raap. Er wordt professioneel werk afgeleverd."
- Ik heb een goede indruk over mijn samenwerking met Zelco. We gaan er nog meer mee samenwerken in de toekomst. Mijn ervaring is positief gebaseerd op deze kleine opdracht."

### 3. VERBETERINGSPUNTEN & SUGGESTIES

Hieronder vindt u een overzicht van alle mogelijke verbeteringspunten zoals geformuleerd in het klantentevredenheidsonderzoek en/of suggesties van uw klanten die u kunnen inspireren om uw dienstverlening verder te optimaliseren:

- op voorhand een inhoudstafel van de opleiding naar de klant sturen;
- meer voorbereidende gesprekken voorzien met de lokale mensen;
- zorgen voor een goede communicatie over de input en return van de consultingopdracht;
- de pauzes in de opleiding niet te lang laten duren;
- zorgen voor een praktisch draaiboek tijdens de opleiding met meer uitleg over bedrijfsbezoeken;
- een grotere groep deelnemers tijdens de opleiding;
- moderner worden in het maken van tekeningen, het gebruik van Autocad en het gebruik van een Powerpoint presentatie;
- telkens een verslag of rapport opmaken voor de klant;
- niet na elke module een evaluatieformulier laten invullen;
- een betere opvolging na de consultingopdracht;
- na implementatie zorgen voor een goede controle van het resultaat;
- een betere bereikbaarheid van de consultant;
- de opleidingslogistiek dichterbij de klant;
- de prijs van de consultingopdracht aanpassen aan de return;
- een minder hoge prijs voor de consultingopdracht;
- sommige opleidingen iets praktijkgericht;
- bekender worden op de markt van de logistiek managers door meer infosessies te geven in bedrijventrums of andere kanalen;
- meer gevorderde cursussen aanbieden.