

Klanttevredenheidsonderzoek

Secretary Management Institute

28-01-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Secretary Management Institute vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma		10%		20%	70%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie			40%	20%	40%
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie		10%		20%	70%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe voor dit item.
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Zes van de tien referenten vertellen niet voor het eerst deel te hebben genomen aan een cursus of opleiding van het Secretary Management Institute (hierna SMI te noemen). Het feit dat de kwalitatief goede cursussen zeer praktijkgericht en daardoor praktisch toepasbaar zijn, is voor deze referenten reden om steeds bij SMI terug te keren. Ook dat zij iedere keer weer heel persoonlijk worden geadviseerd over wat de juiste cursus of opleiding voor hen is, op dat specifieke moment in hun loopbaan telt mee: "De opleidingsadviseur vertelt niet alleen de precieze inhoud van de cursus, maar geeft ook een advies op maat mee waardoor ik weet of ik echt iets met de cursus kan." Ook een referent die voor het eerst een cursus bij SMI heeft gevolgd is enthousiast over het intakegesprek: "Ik was in overleg met mijn leidinggevende op zoek naar een passende opleiding. De recensies die ik over SMI las spraken mij meer aan dan die van andere instituten. De manier waarop de adviseur mij te woord stond maakte mij duidelijk wat echt bij me past." Inschrijven doet men direct op de duidelijke website. Vier van de referenten hebben op advies van collega's of vanwege de goede naamsbekendheid voor SMI gekozen. De meerderheid van de respondenten kent dan ook de hoogste score toe om hun tevredenheid over de duidelijkheid van de praktische zaken om de cursus heen weer te geven.

Opleidingsprogramma

Op de website en in de gidsen die SMI verspreidt staat bij iedere cursus of opleiding het lesprogramma van dag tot dag duidelijk omschreven. De ingeschreven deelnemers ontvangen het lesprogramma ook via de e-mail: "De onderwerpen en thema's, op welke manier het behandeld gaat worden, wie de sprekers zijn en op welk tijdstip de pauzes genomen worden, echt alles was vooraf duidelijk" en "Ik kreeg direct een inlogcode waarmee ik op de digitale leeromgeving vooraf al lesstof kon bekijken en opdrachten maken." De prijsopgave komt vaak samen met de bevestiging van inschrijven en staat keurig op schrift: "Geen verrassingen achteraf." De overgrote meerderheid van de referenten kent de hoogste score toe voor dit item. Eén referente is ontevreden omdat onduidelijk was of er iets moest worden voorbereid voor de terugkomdagen, daar de digitale leeromgeving niet toegankelijk was. Eén, overigens zeer tevreden referente, verbaast zich er over dat er tijdens het adviesgesprek niet naar diploma's wordt gevraagd: "Voor een HBO Plus opleiding kan iedereen inschrijven, die zegt hbo denkniveau te hebben."

Uitvoering

De referenten vinden de manier waarop zij benaderd zijn klantvriendelijk en de afwisseling tussen de verschillende didactische werkvormen in de cursussen prettig. Ook de PowerPointpresentaties en (groeps)opdrachten kunnen de goedkeuring wegdragen. Bij meerdaagse cursussen zit er steeds een week of maand tussen de lesdagen waarin de deelnemers huiswerk doen: "Ik kon individueel met de trainer bespreken welk deel van de lesstof ik beter op mijn werk kon doen. Omdat de groep niet al te groot was kon de docent sowieso veel aandacht aan mij besteden." De deelnemers leren ook veel van elkaar: "Er werden rollenspellen gespeeld en kaders opgelost, maar er was tevens genoeg tijd om op individuele signalen in te spelen. Ook het contact dat je hebt met andere secretaresses en de ervaringen die je met elkaar kunt uitwisselen zijn waardevol" en "Ik zat in een klas met, niet teveel en niet te weinig, goede deelnemers. Er zat voldoende afwisseling in de les, het was goed ingedeeld en er was geen mogelijkheid om af te dwalen." Een andere, overigens tevreden, referente vond juist het enige nadeel van de door haar gevolgde opleiding dat de groep deelnemers te groot was: "We waren met veertien en dat was teveel om allemaal aan bod te komen met de praktijkopdrachten." Er werd bij veruit de meeste cursussen en opleidingen duidelijk ingespeeld op situaties uit de praktijk: "Er werden cases neergezet waarvan werd uitgelegd hoe je zaken anders kunt benaderen, wat tot nieuwe inzichten heeft geleid" en "Ik vond het een hele fijne opleiding waarin veel voorbeelden uit de eigen werksituatie werden gebruikt." Een deelnemster aan een eendaagse cursus heeft een leuk theoretisch programma met actuele onderwerpen gevolgd, waarin gastsprekers een presentatie gaven. Dat de referenten allemaal tevreden of zelfs zeer tevreden zijn wordt geïllustreerd door de volgende uitspraak: "Er waren mededeelnemers die in tranen uitbarstten, toen de opleiding afgelopen was."

Opleiders

De helft van de geïnterviewden is tevreden en de andere helft geeft zelfs de hoogste score om hun tevredenheid over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers weer te geven: "Ik heb bewondering voor de trainers van SMI. Het zijn hele professionele mensen die allemaal op hun eigen manier werken en goed inspelen op de deelnemers, die uit verschillende organisaties komen. Je merkt dat zij interesse hebben in iedere deelnemer en niet hun werk doen omdat het moet", "We kregen twee, hele leuke, vaste trainers die lekker in 'mijn taal' spraken en heel veel ervaring hebben. Zo nodig waren zij heel scherp en ze zorgden ervoor dat we rond een uur of vier ook wakker bleven" en "De docent bracht de leerstof leuk en kwam goed beslagen ten ijs, wat zijn brede kennis en praktijkervaring illustreerde." Er werd voldoende ingespeeld op zaken die de deelnemers wilden voorleggen: "De toegankelijke docent vroeg hoe bepaalde zaken bij mijn bedrijf gaan en legde vervolgens uit wat dat dan voor mij betekent en hoe het in mijn geval werkt", "Er werd goed ingespeeld op onze eigen praktijksituatie, door ons met bepaalde rollenspellen iets heel uitvoerig te laten behandelen" en "De docent vroeg ons een stukje praktijk in te brengen, maar greep in toen een deelnemer te uitgebreid in wilde gaan op een privéprobleem." Twee referenten geven nog de volgende feedback: "De docent liet zich soms door één en dezelfde cursist opeisen in de pauzes" en "Bepaalde vakken werden door twee trainers gegeven die onderling van mening verschilden."

Trainingsmateriaal

De meeste deelnemers konden met een beschikbaar gestelde inlogcode op de online leeromgeving inloggen om theorie na te lezen of uit te printen en huiswerk voor te bereiden: "De PowerPoint presentaties waren heel duidelijk en vragen of opdrachten kon ik digitaal inleveren. Ik nam gewoon een tablet mee en hoefde verder niet met boeken te sjouwen, heel praktisch!", "Je kon zelf beslissen welke theorie je uit wilde printen en daar een map mee aanleggen", "We moesten ook boeken aanschaffen. Die vond ik prima" en "Op de digitale leeromgeving stonden alle cursusdata en de emailadressen van de andere deelnemers. Je kon er al het lesmateriaal downloaden en je scriptie uploaden." Twee referenten hebben lesmateriaal (op schrift) ontvangen. Eén een gevulde map vooraf en de ander kopieën van de PowerPoint presentatie achteraf via de e-mail. Eén referente kan zich het lesmateriaal niet meer herinneren en kent geen score toe.

Accommodatie

Eén referente die de lessen in Rotterdam gevolgd heeft, vond de uitvoeringslocatie mooi en groot genoeg voor het aantal deelnemers. Doch de bewegwijzering van de route van het station naar de accommodatie en de in het begin te koud afgestelde temperatuur in het zaaltje, noemt zij als verbeterpunt. De overige referenten zijn in Utrecht geweest en roemen unaniem de catering, die zo nodig ook glutenvrije maaltijden verzorgde en de locatie, direct bij het station en de parkeergarage gelegen. Verder zeggen zij over deze locatie: "Fijn dat alle lessen op dezelfde uitvoeringslocatie zijn gegeven en dat we in de pauze voldoende tijd kregen om even een 'frisse neus' te halen. De bereikbaarheid was prima alleen kwam het gebouw wat depressief makend op mij over" en "Het is nagenoeg 'op' het station gelegen, waardoor iedereen op tijd kwam en in de pauze kon je het winkelcentrum even inlopen." Vier referenten die in hetzelfde conferentiecentrum in Utrecht zijn geweest als voornoemde respondenten, kennen een neutrale score drie toe met als reden de slechte temperatuurbeheersing. De airco stond volgens hen de ene keer veel te koud en de andere keer enorm warm afgesteld. Mensen kregen hoofdpijn van de hitte, maar wanneer het raam werd opengezet kwam er lawaai van buiten naar binnen, zo vertellen zij. Ook wordt (eenmalige) geluidsoverlast van boren in een andere ruimte en een slecht werkende beamer als een verbeterpunt genoemd. Wel zeggen deze vier referenten dat de lunches perfect en zeer uitgebreid waren: "Je kon het zo gek niet bedenken of het was er." Eén referente vertelt dat SMI vanaf januari al voor een andere uitvoeringslocatie heeft gezorgd.

Natraject

De deelnemers vullen standaard een eindevaluatieformulier in en ontvangen een certificaat (op basis van deelname) of een diploma (op basis van een scriptie). Op één na spreken de referenten zich (zeer) positief uit over het natraject: "Een paar maanden na het beëindigen van de opleiding was er een terugkomdag. De trainers gaven een terugkoppeling en noemden zaken waarin we gegroeid zijn", "De docent heeft ons allemaal zijn e-mailadres gegeven zodat we ook na het beëindigen van de cursus nog vragen kunnen blijven stellen", "Het klikte zo goed met de andere deelnemers dat we samen een groeps-App aangemaakt hebben en nog bij elkaar langs gaan" en "Op de diploma-uitreiking kregen wij een hapje en een drankje en ik mocht mijn manager meenemen." Er kan op eigen initiatief een werkplekbezoek afgesproken worden en na het behalen van een aantal studiepunten een SMI (Top of Excellent) Assistant Degree aangevraagd worden. Eén referente kent een neutrale score drie toe: "Ik heb het gevoel dat ik enorm gegroeid ben. Wel vond ik het jammer dat ik zelf achter het SMI Degree aan moest en dat er nooit nagebeld is met de vraag hoe ik het ervaren heb en of men nog ergens mee kon helpen." De overige referenten zijn (zeer) tevreden.

Organisatie en Administratie

De overwegend zeer tevreden referenten vertellen over de administratieve en organisatorische kwaliteiten van SMI: "Vlak voordat de cursus van start ging, ontving ik nog een herinnerings e-mail", "Ik heb gevraagd om de rekening op te splitsen, waardoor deze in twee boekjaren afgeschreven kon worden. SMI heeft hieraan voldaan" en "Wij waren met een te grote groep deelnemers. Dit was niet meer op te lossen, maar de klacht werd wel serieus meegenomen voor een volgende groep." De lijnen binnen SMI zijn kort, waardoor vragen direct beantwoord worden: "De backoffice van SMI belt altijd direct terug en toen ik op korte termijn een certificaat nodig had hebben ze dit ook voor mij in orde gemaakt." De referente die bij het onderdeel 'opleidingsprogramma' ontevreden was geeft voor dit item eveneens een score twee: "Omdat ik niet op de online leeromgeving kon inloggen, heb ik een nieuwe toegangscode ontvangen, waarna ik ook een nieuw account moest aanmaken. Ook was het vooraf niet duidelijk of ik bij mijn collega in de groep terecht kon."

Relatiebeheer

De referenten ontvangen e-mails en een nieuwsbrief om hen te informeren over nieuwe cursussen en opleidingen en wanneer zij een informatiebrochure downloaden van de website wordt er automatisch contact met hen opgenomen. Hun mening over het relatiebeheer is als volgt: "Iedereen die bij SMI werkt is daadwerkelijk in de individuele deelnemers geïnteresseerd. Op een congres en aan de telefoon merk je dat de adviseurs alle (honderden) assistentes, die klant zijn van SMI, persoonlijk (her)kennen. Ook de begeleiding is heel goed, want ze schromen niet om te bellen wanneer je iets beter anders kunt aanpakken", "Tijdens de cursus kwam de opleidingsadviseur een dagje meedraaien. Zij maakte contact, stelde ons op de hoogte van actuele ontwikkelingen op het vakgebied en gaf ideeën over vervolgmogelijkheden", "Buiten een stukje acquisitie wat gedaan wordt, krijg ik informatie waar ik iets aan heb ook wanneer ik (nog) niet voor een andere opleiding van SMI kies. Ik sta tevens op de mailinglist van een van de trainers, die regelmatig informatie stuurt die mij scherp houdt" en "Ik ben blij dat ik niet teveel folders en e-mails ontvang." De meerderheid van de referenten kent dan ook de hoogste score toe voor het relatiebeheer. Eén referente die een nieuwsbrief en mailtjes over nieuwe cursussen en opleidingen ontvangt, kent een neutrale score drie toe omdat zij niet op de hoogte gehouden wordt van nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten kennen geen score toe omdat hun werkgever de cursus betaald heeft en zij geen zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding. De overgrote meerderheid van de overige referenten is (zeer) tevreden over de hoogte van de gevraagde prijs: "Het is aan de dure kant, maar de kwaliteit is waar je voor betaalt", "SMI moet ook goede mensen inhuren en daar zit een prijskaartje aan vast", "De prijskwaliteitverhouding is prima", "Er worden genoeg bedrijfskundige opleidingen aangeboden, maar niet die zijn toegespitst op secretaresses. De Secretary Management Master van SMI is wel een jaaropleiding met een bedrijfskundig aspect. Hij ligt redelijk hoog in de prijs, maar de kwaliteit ligt ook hoog." Eén referente kent een neutrale score toe: "SMI bevindt zich heel centraal in Nederland, de trainers, het lesmateriaal en de verzorgde lunch zijn prima, maar de kostprijs voor het aantal dagen vind ik toch een beetje discutabel."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Zeven van de tien referenten geven de hoogste score voor de door hen gevolgde opleiding en de samenwerking met SMI: "De kundige trainers brachten veel variatie in de opleiding. Het was geen theoretisch verhaal, maar er is ingespeeld op individuele situaties, waar je in de praktijk mee verder kunt" en "De trainers van SMI zijn zeer gemotiveerd om jou zo ver te krijgen dat je op een bepaald niveau daar weggaat. De kennis en kunde wordt heel toegankelijk en duidelijk uitgelegd en overgebracht." De trainers van SMI weten een binding tussen de deelnemers te creëren: "Omdat de setting goed was heb ik nog contact met mijn medestudenten", "De samenstelling van de deelnemersgroep in de klas was zo, dat het niveau onderling goed bij elkaar aansloot waardoor de wisselwerking tussen deelnemers en leraar ook prima was." SMI is professioneel in de manier van lesgeven en de manier waarop zij hun klanten te woord staan is zeer vriendelijk: "SMI is eenvoudig benaderbaar, staat open voor vragen, denkt met je mee en speelt in op de actualiteit. Ze laten je als deelnemer in je eigenwaarde en geven je zelfvertrouwen."

Gevraagd naar verbeterpunten noemen de referenten de volgende: “Er was tijdens de cursusdag wel ruimte om vragen te stellen, maar de volgende keer mag het van mij nog interactiever”, “Ik vind het jammer dat de kleur roze veel op de website wordt gebruikt waardoor het nogal een ‘Barbie’ uitstraling heeft. Bij een meeting zaten ook een aantal heren dus waarom zou SMI zich alleen op de vrouw richten?” en “Ik adviseer SMI om de groepen niet te groot te maken.” Alle referenten raden de opleidingen en cursussen van SMI van harte aan bij derden en sluiten zeker niet uit dat zij zelf wederom gaan deelnemen of hebben hun volgende opleiding al ingepland: “Het cursusaanbod vernieuwt zich steeds” en “SMI werkt met goede trainers die snappen hoe het werkt op de werkvloer en weten hoe zij met cases om moeten gaan. De volgende training staat voor mij al weer gepland.” Eén van de zeer tevreden referenten sluit af met het volgende: “Mijn manier van werken en aanpak is veranderd door de tips en tricks en het zelfvertrouwen wat de docent mij heeft gegeven. Dankzij de opleiding van SMI kan ik mij professioneler profileren en ben ik nu een goede sparringpartner voor mijn baas. Dat heeft voor een vaste aanstelling gezorgd. Na deze opleiding ga ik nog een vervolgopleiding bij hen volgen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Secretary Management Institute op 28-01-2016.

Algemeen

Het Secretary Management Institute biedt een breed scala aan cursussen en opleidingen voor managementondersteuners, die al beschikken over brede ervaring in hun vakgebied. Doelgroepen voor het Secretary Management Institute zijn naast (directie)secretarissen ook officemanagers, managementassistenten en personal assistants. Het instituut biedt hen een brede range aan opleidingen, gericht op de algemene ontwikkeling van de functie ofwel op de ontwikkeling van specifieke vaardigheden. De opleidingen zijn onderverdeeld naar interessegebied: het gaat daarbij onder meer om management, bedrijfskunde, financiën, recht, social media, persoonlijke vaardigheden en P&O. Behalve in open aanbod zijn alle cursussen en opleidingen ook als in company maatwerktraject mogelijk. Naast de opleidingen omvat het aanbod van het Secretary Management Institute ook drie jaarlijkse congressen, waar de laatste ontwikkelingen en trends op het vakgebied van managementondersteuning aan de orde komen, bijvoorbeeld wat betreft de veranderende functie en competenties van secretarissen.

Kwaliteit

Voorafgaand aan de start van de bijeenkomsten vindt een schriftelijke intake plaats, zonodig, ingeval van onduidelijkheden, gevolgd door persoonlijk contact. Doel van de intake is om na te gaan of de cursisten in hun werk acteren op HBO-niveau. De twee opleidingsadviseurs van het Secretary Management Institute vervullen een belangrijke rol in het voortraject: zij geven geïnteresseerden advies over de meest bij hun vragen en wensen passende opleiding. Vanuit hun inzicht in inhoud en niveau van de opleidingen van het instituut verwijzen zij eventueel ook naar een andere dan de beoogde opleiding, die naar hun inschatting beter bij het te realiseren doel past. Het cursusaanbod van het Secretary Management Institute wordt gekenmerkt door een sterke focus op de praktijk. Het portfolio omvat naast de grotendeels functiegerichte praktijkopleidingen op HBO-niveau ook jaaropleidingen op HBO of Bachelor niveau en cursussen op MBO of HBO niveau. Naast professionalisering op het vlak van nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied en op bedrijfskundig gebied, en voor het onderhouden van vaardigheden is met name de animo voor de ontwikkeling van persoonlijke vaardigheden, zoals zich beter profileren, groot. Aan de docenten stelt het Secretary Management Institute hoge eisen: zij moeten vanzelfsprekend beschikken over uitgebreide kennis van zaken en affiniteit hebben met de doelgroep. Daarnaast moeten zij, op basis van hun eigen praktijkervaring, de vertaalslag naar de werksituatie van de deelnemers kunnen maken. Een en ander moet zich vertalen in een hoge waardering door de deelnemers aan de bijeenkomsten: een gemiddelde score van 8 of hoger - op een schaal van 10 - is als norm gesteld door het instituut.

Continuïteit

In de ruim 25 jaar van haar bestaan is het Secretary Management Institute uitgegroeid tot een gerenommeerde aanbieder van professionalisering voor managementondersteuners. De spreiding in herkomst van de deelnemers aan opleidingen: vanuit het bedrijfsleven, de overheid en de non-profit sector, is ook in het huidige economische klimaat een duidelijke pré. Ook het vermogen om snel te schakelen en alert aan te sluiten bij nieuwe ontwikkelingen en trends, levert een bijdrage aan de continuïteit. Dat geldt ook voor cursussen over het onderwerp Psychologie, NLP voor secretarissen, Notuleren op strategisch niveau, Projectmanagement en de SMI Master. Onder invloed van de veranderingen in de traditionele rol van de secretaresse is er ook veel belangstelling voor bijvoorbeeld cursussen over Overtuigen en beïnvloeden. Ontwikkelingen worden alert gevolgd door de twee opleidingsmanagers van het Secretary Management Institute; naast de evaluaties van uitgevoerde opleidingen, input van de trainers, vakbladen en internet bieden ook de persoonlijke contacten met deelnemers aan de cursussen veel relevante informatie op.

Het instituut biedt dan ook regelmatig nieuwe opleidingen aan, zoals bijvoorbeeld de cursussen Executive PA en Correct Nederlands. Speciale acties, zoals een persoonlijk opleidingsbudget voor enthousiaste cursisten, de Secretary Management Institute Stars, die een cursus of opleiding boeken voor een andere deelnemer, dragen nadrukkelijk bij aan de klantenbinding met het instituut. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van het Secretary Management Institute voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Door de praktijkgerichtheid leveren de opleidingen van het Secretary Management Institute een duidelijke bijdrage aan de verdere professionalisering van de onderscheiden doelgroepen. Het uitvoeren van opdrachten, voorafgaand aan de cursussen, tijdens de bijeenkomsten of in de periodes daartussen, waarop door de trainers feedback wordt gegeven, levert een waardevolle bijdrage aan het leereffect. In de digitale leeromgeving (DLO) van SMI zijn alle opleidingen online opgenomen, evenals vrijwel al het cursusmateriaal: het is daardoor niet alleen gemakkelijk toegankelijk voor de cursisten, maar ook zeer snel aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen, wat de actualiteit en daarmee de toegevoegde waarde ervan nadrukkelijk vergroot. Middels het volgen van de opleidingen vergroten de deelnemers niet alleen hun kennis en vaardigheden, het levert hen ook studiepunten van het Secretary Management Institute op, het SMI Degree, met drie opeenvolgende diploma's: het SMI Assistant Degree, het SMI Top Assistant Degree en het SMI Excellent Assistant Degree: een duidelijk bewijs dat deelnemers permanente professionalisering serieus nemen.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu