



ClientScan

Intensio

Auditor: Pieter van Galen

Datum: 22-03-2017



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



Learning: opleidingen en coaching rond leiderschap & change, procesbegeleiding, teamcoaching en creativiteit & innovatie
 Consulting: procesbegeleiding, visie- en strategieontwikkeling en HR-ondersteuning

1.

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 01-01-2016 tot en met 31-12-2016.

Aantal klanten door CertUp geselecteerd en ondervraagd: 12.

Periode van het klantenonderzoek: van 22-03-2017 tot en met 28-03-2017.

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 Intensio. 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	-	-	-	-	-	4	5	3	5,92/7
Voortraject	1	-	-	-	-	10	1	-	5,09/7
Uitvoering	-	-	-	-	-	8	2	2	5,50/7
Projectmanagement	-	-	-	-	1	11	-	-	4,92/7
Rapportering & Tools	-	-	-	-	-	8	4	-	5,33/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	-	2	7	3	6,08/7
Nattraject	2	-	-	-	-	8	2	-	5,20/7
Relatiemanagement	1	-	-	-	-	6	5	-	5,45/7
Administratie & Logistiek	2	-	-	-	-	10	-	-	5,00/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	-	10	2	-	5,17/7

Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- noch 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: 78%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt

Homogeniteitsgraad: 92%

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

Qfor Score: 77%

Herziene score 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

De klanten komen via verschillende manieren bij Intensio terecht. De meeste zijn met de organisatie in contact gekomen via andere diensten bij de overheid of op aanbeveling van collega's. Het merendeel van de klanten werken al meerdere jaren met Intensio samen. Zij kregen doorgaans een duidelijke offerte na een persoonlijk intake gesprek.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben al twee jaar klant bij Intensio. We zijn bij hem terechtgekomen via een intern contact bij de overheid. Er is een raamcontract waarmee wij als overheidsdienst samenwerken met Intensio. Dat verloopt prima."
- "Ik ben via mijn vorige werkgever in contact met Intensio gekomen. We hebben een eerste interview gehad en er is een analyse van mijn behoeften geweest. Daarna hebben ze een duidelijke offerte gestuurd."
- "Wij werken pas vanaf vorig jaar met de organisatie samen. Er is een samenwerkingsovereenkomst met een centrale dienst van de overheid. Ze kwamen bij ons lang en op basis van een intake hebben wij een duidelijke offerte gekregen."
- "We werken al jaren met de organisatie samen. De intake en het contact verlopen altijd prima. Tijdens de intake worden onze noden bepaald en we krijgen een goede offerte."
- "Ik heb hen gebeld op aanraden van een collega. Ze zijn bij ons geweest voor een intake en tijdens een gesprek onze noden bepaald voor de opleiding. De tarieven waren duidelijk."
- "Via een collega heb ik van Intensio gehoord. Ik heb hen een e-mail gestuurd en we hebben een afspraak gemaakt. Ze hebben een goede intake gedaan en er volgde een duidelijke offerte."
- "We werken iets meer dan een jaar met Intensio samen. Via een andere entiteit bij de Overheid had ik van hen gehoord. Er was een goede intake met een offerte."
- "Via een vorige collega ben ik met hen in contact gekomen. Het was een fijne ervaring. Het was direct een goed contact en ik kreeg een duidelijke offerte. Ik kon ook alle mogelijke vragen stellen."

Uitvoering

Intensio geeft verschillende opleidingstrajecten. De verhouding theorie-praktijk is voor de meeste klanten goed. Zij zijn tevreden over het opmaat maken van de opleidingen. Zij geven aan dat er een goede interactie is met de deelnemers.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Intensio geeft een opleiding project begeleiding. Dit verloopt in verschillende modules. De theorie-praktijkverhouding is prima. Er zijn veel oefeningen."
- "De opleiding feedback geven/ontvangen was zeer goed. De theorie-praktijk verhouding was fantastisch. Er werd ook met acteurs gewerkt en dat hebben de deelnemers heel erg gewaardeerd. Vooral de feedback was zeer waardevol. Het was een op maat traject."
- "Intensio heeft een opleiding rond communicatie voor beleidsmedewerkers verzorgd. Het was een opmaat traject, waarbij eerst nog een intake met de leidinggevende en de personeelsdienst was. Ze denken echt mee met ons en zijn flexibel in hun aanpak."
- "De opleiding was voor leidinggevendenden met daarnaast coachingsgesprekken tussen de

verantwoordelijke en hun personeel. Het was een opmaat traject en het was zeer praktisch voor de deelnemers."

- "We hebben een strategische workshop met Intensio gedaan. Er was een goede verhouding theorie-praktijk. De grootste toegevoegde waarde was voor ons het kunnen inleven in onze specifieke noden en hun kennis."
- "Intensio heeft een teamcoaching voor ons gedaan. Er was een goede intake voor de start en we hebben een modulaire opleiding opgezet met vele oefeningen tussendoor. Ze hebben goed geholpen het framework op te zetten. Ik ben zeer tevreden."
- "De opleiding was echt op maat. We hebben de opleiding in drie delen verdeeld. Eerst was er een theoretisch deel rond basiscommunicatie. Daarna volgde rollenspelen met behulp van eigen situaties en tenslotte was er een terugkoppeling. Het belangrijkste voor ons was hun kennis van zaken en de aangename manier van lesgeven."
- "De opleiding communiceren met impact was goed. Het werd op een fijne manier gegeven met een goede verhouding tussen theorie en praktijk. Voor het opmaat maken van de opleiding doet Intensio echt zijn best."

Projectmanagement

Alle opleidingen van de bevraagde klanten gaan door in hun kantoren. De planning verloopt doorgaans goed en de organisatie wordt als flexibel omschreven. De groepsgrootte varieert afhankelijk van de wensen van de klant. De duurtijd van de opleidingen is afhankelijk van het traject en loopt van twee tot acht dagen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De training wordt in modules verdeeld. Er is ongeveer één dag per maand en het project loopt over twee jaar. In de basisopleiding zitten ongeveer 15 personen en in de Masterclass een tiental. Het ritme is goed voor ons en wordt continue opgevolgd. "
- "De training ging bij ons door. Er waren twee groepen, waarvan één anderhalve dag duurde en de andere één dag. De planning wordt altijd gerespecteerd en het ritme voor de deelnemers is super. We zijn tevreden."
- "Er waren een tiental deelnemers bij de opleiding in twee verschillende sessies. Het was een lang traject, van zes dagen en drie dagen voor de tweede groep. De planning verliep vlot en de training ging bij ons op kantoor door."
- "De training ging in-company door en telde vijf personen. Het ritme lag goed en ik ben tevreden."
- "De opleidingen waren in-company en de planning was flexibel. Het ritme lag goed voor de deelnemers."
- "Intensio heeft zeven modules gegeven over verschillende maanden. Het tempo lag goed en de planning was flexibel. Ik ben tevreden."
- "De eerste twee dagen volgden op elkaar en daarna was er een periode tussen om te kunnen oefenen op het terrein. Het ritme lag goed en de planning werd zeker gerespecteerd. De groep telde ongeveer tien personen."
- "De tweedaagse training verliep volledig volgens planning. Tussen dag één en twee zat er ongeveer drie weken."

Rapportering & Tools

De klanten zijn doorgaans tevreden over de kwaliteit van de ontvangen materialen (handleidingen, kopie van slides en e-mails ter opvolging). De informatie wordt als nuttig, duidelijk en praktisch omschreven.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Intensio maakt voor de basisopleiding een syllabus. De kwaliteit hiervan is goed. Voor de Masterclass is er sprake van een co-creatie van het materiaal. Ik ben zeer tevreden hierover."
- "De kwaliteit van de handleidingen is prima. Ze geven niet teveel theorie, maar duidelijke, heldere en praktische informatie."
- "We kregen de slides en foto's. Verder gebruikte de trainer een flipchart. Er was ook een logboek met actiepunten. Dat was zeer nuttig en wordt nog steeds gebruikt tijdens intervisie momenten."
- "We kregen del slides als hand-out. Dat was prima voor ons."
- "We kregen een duidelijke handleiding met oefeningen. De slides waren ook prima in orde. Ik ben tevreden."
- "We ontvingen een syllabus met slides en een boek met oefeningen. Daarnaast was er ook een reminder via e-mail na zes maanden wat zeer goed was."
- "Ik was erg tevreden over de opvolgingse-mail die naar de deelnemers werd verstuurd na de opleiding. De PowerPoint en extra documentatie waren ook zeer goed. Ik ben zeer tevreden over de materialen."

Trainers / consultants

De trainer wordt als een specialist omschreven die zich goed kan verplaatsen in de deelnemers. Hij is dynamisch en kan de groep motiveren en boeien.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De organisatie is een volwaardige partner. De trainer is zeer goed. Hij heeft kennis van zaken en is een specialist."
- "De trainer bezit pedagogische kwaliteiten. Hij is zacht, maar concreet. Het is echte de trainer met de hoogste kwaliteiten die ik ken en ik heb al veel opleidingen gevolgd."
- "Ik ben zeer positief over de trainer. Hij is dynamisch, positief ingesteld en trekt de groep mee. Hij geeft een goede structuur en is uitdagend. Ik ben zeer tevreden."
- "De trainer kent zijn stof, is erg vriendelijk en kan zich inleven in de groep."
- "De trainer is bekwaam. Hij kan de groep goed motiveren en overtuigen."
- "De trainer is fantastisch. Hij speelt zeer goed in op vragen en kan de deelnemers goed inschatten. Hij is gedreven en flexibel. Hij heeft de aandacht van de deelnemers goed kunnen bewaren."
- "De trainer hanteert verschillende werkvormen met afwisselende oefeningen. Dat is zeer goed om iedereen alert te houden. Hij was zeer goed om een structuur aan te brengen en zich tijdens het traject hieraan te houden."
- "De trainer kan goed luisteren naar de deelnemers. Hij kan zeker terugvallen op zijn ervaringen en weet te boeien."

Natraject

De meeste opleidingen worden afgerond met een schriftelijke evaluatie. Intensio staat altijd open voor verdere vragen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Er is een continue evaluatie van de opleidingen en de adviesopdracht. Dat is goed voor ons."
- "Er wordt een informele e-mail naar de deelnemers gestuurd ter evaluatie. Dat is goed voor ons."
- "We evalueren mondeling, zowel met de deelnemers, personeelsdienst en de leidinggevenden. Dit werkt goed voor ons."
- "De organisatie beantwoordt onze vragen na het traject. We evalueren meestal ook nog mondeling met de deelnemers van de opleiding."
- "Er is een continue evaluatie na de verschillende modules. Ik kan altijd bij Intensio terecht voor verdere vragen."
- "We ontvingen na de opleiding een evaluatieformulier en we hebben tijdens het traject in meetings de sessies besproken en bijgestuurd indien nodig."
- "Er was aan het einde van het traject een evaluatie. Ik kan zeker nog terecht voor verdere vragen. Hun deur staat altijd open."

Relatiemanagement

Intensio is goed bereikbaar via e-mail en telefoon. De organisatie wordt over het algemeen als klantgericht omschreven. Intensio maakt tijd voor haar klanten, antwoordt snel op vragen en houdt rekening met de wensen van de klant.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De organisatie is goed bereikbaar. Ik stuur meestal eerst een e-mail en dan bellen ze terug. Ik vind hen klantgericht omdat ze op elke vraag antwoorden en tijd maken voor ons."
- "Klantgerichtheid is voor mij het op maat maken van de opleidingen. Hij is goed bereikbaar en ik ben tevreden."
- "Intensio is goed bereikbaar via e-mail en telefoon. Ik ben tevreden over het contact, ze zijn vriendelijk."
- "Het contact verloopt goed en snel. De organisatie antwoordt snel op vragen via e-mail en telefoon. Ik vind hen zeer klantgericht."
- "De organisatie is erg toegankelijk en goed bereikbaar. Ik vind hen klantgericht, want zij geven een totaalopleiding en houden rekening met de vragen van de klant en deelnemers."
- "Intensio is super bereikbaar. Ik e-mail of bel indien nodig en krijg snel antwoord. Ze zijn klantgericht want ze staan open voor feedback."

Administratie & Logistiek

De administratieve opvolging van de opleidingen verloopt goed voor de klanten. De offerte is duidelijk en de klanten geven aan dat de facturatie naar wens verloopt.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De facturatie loopt via onze financiële dienst. Dat gaat altijd vlekkeloos."
- "De facturatie is altijd in orde en de offertes zijn duidelijk en beschrijven onze noden goed. De

trainingen gaan door bij ons, dus kan ik niets over hun infrastructuur zeggen."

- "De facturatie verloopt prima. Nooit klachten over."
- "Er zijn nooit problemen met de facturatie. Alles verloopt volgens de afspraak."
- "De administratieve opvolging is goed. De opleidingen gingen bij ons door dus ik kan niets over de logistiek zeggen"
- "De administratieve afhandeling verloopt goed. De offerte en facturatie waren goed."
- "De facturatie verloopt vlot. De opleidingen gingen bij ons door op kantoor."
- "De administratie bij Intensio verloopt vlot. De factuur is correct."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding ligt voor alle bevroegde klanten goed. De opleidingen zijn hun geld waard en de deelnemers kunnen het geleerde direct in de praktijk toepassen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De prijs-kwaliteitverhouding is goed. Hij is voor de opleidingen zeker meer dan zijn geld waard."
- "De prijs is door onze centrale dienst onderhandeld. De extra gepresteerde uren zijn aan een gepaste prijs gefactureerd. Ik ben tevreden met deze prijs."
- "De prijs ligt goed in de markt. Ik vind het een goede investering voor de opleidingen die zij verzorgen."
- "Ik vind de prijs voor de opleiding conform de markt. De opleiding was nuttig en zijn geld waard."
- "De prijs-kwaliteitsverhouding zit dik in orde."
- "Het is een faire prijs voor dit opleidingstraject. Het heeft ons een goed resultaat opgeleverd, want de deelnemers passen het geleerde echt toe."
- "Ik kan me niet uitspreken over de prijs-kwaliteitsverhouding, maar ik hoor dat de mensen echt aan de slag kunnen met wat ze geleerd hebben. Het is zeer praktisch."

Algemene beoordeling

De organisatie laat bij alle opleidingsklanten een tevreden tot zeer tevreden algemene indruk na. Een paar positieve elementen die klanten vernoemen zijn: grote specialisme, kennis en ervaring. De klanten bevelen Intensio allen aan of hebben dit reeds gedaan.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik zou Intensio zeker aanbevelen. We doen echt aan co-creatie. De organisatie heeft veel knowhow en ervaring. Ze maken hun leermethoden echt waar met veel diepgang. Het enige verbeterpunt, wat eigenlijk geen verbeterpunt is, is dat in het begin van de opleiding een standaard opleiding leek, maar dat nadien helemaal niet was."
- "Ik heb de organisatie al aanbevolen voor opleidingen. Ik ben tevreden en zie geen dingen die Intensio anders kan doen. Ze zijn veelzijdig en kunnen goed motiveren."
- "Ik heb de organisatie al aanbevolen. De trainer heeft veel kennis en is vriendelijk. Ik beveel hem zeker aan en ben tevreden."

- "Ik zou de organisatie absoluut aanbevelen. Ik vind hen klantgericht en flexibel. Ik ben zeer tevreden."
- "Ik vind Intensio aangenaam om meer samen te werken en competent. Ik beveel hen zeker aan en zie geen verbeterpunten."
- "Ik zou Intensio zeker aanbevelen. Ik vind het contact heel gemoedelijk en ze zijn aanspreekbaar. De trainer is een correcte persoon."

1.2. CONSULTING

1.2.1 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 01-01-2016 tot en met 31-12-2016.

Aantal klanten door CertUp geselecteerd en ondervraagd:6.

Periode van het klantenonderzoek: van 22-03-2017 tot en met 28-03-2017.

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 Intensio. De organisatie en haar learningactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.

Resultaten Consulting

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	4	1	1	5,50/7
Voortraject	-	-	-	-	-	6	-	-	5,00/7
Uitvoering	-	-	-	-	-	2	2	2	6,00/7
Projectmanagement	-	-	-	-	-	6	-	-	5,00/7
Rapportering & Tools	1	-	-	-	-	5	-	-	5,00/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	1	2	2	1	5,50/7
Natraject	1	-	-	-	-	5	-	-	5,00/7
Relatiemanagement	-	-	-	-	-	4	2	-	5,33/7
Administratie & Logistiek	-	-	-	-	-	6	-	-	5,00/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	-	5	1	-	5,17/7

Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- noch 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: 76%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt

Homogeniteitsgraad: 91%

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

Qfor Score: 75%

Herziene score 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.

1.2.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

De consultingklanten komen via verschillende manieren bij Intensio terecht. Intensio is een bekende naam binnen de overheid en de meeste klanten zijn op aanbeveling met de organisatie in contact gekomen. Het merendeel van de klanten werken al meerdere jaren met Intensio samen. Zij kregen doorgaans een duidelijke offerte na een persoonlijk intake gesprek.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben al twee jaar klant bij Intensio. We zijn bij hem terechtgekomen via een intern contact bij de overheid. Er is een raamcontract waarmee wij als overheidsdienst samenwerken met Intensio. Dat verloopt prima."
- "Ik ben via mijn vorige werkgever in contact met Intensio gekomen. We hebben een eerste interview gehad en er is een analyse van mijn behoeften geweest. Daarna hebben ze een duidelijke offerte gestuurd."
- "Via via ben ik met Intensio in contact gekomen. Zij hebben eerst een intake gedaan en daarbij goed onze noden in kaart gebracht. De voorwaarden waren duidelijk."
- "Via via ben ik met Intensio in contact gekomen. Zij hebben eerst een intake gedaan en daarbij goed onze noden in kaart gebracht. De voorwaarden waren duidelijk."

Uitvoering

De consultingtrajecten zijn over het algemeen een combinatie van advies en training trajecten. De consultingtrajecten zijn meestal in de vorm van gesprekken met de verantwoordelijken. Intensio formuleert adviezen op basis van deze gesprekken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het consulting traject gaat over professionalisering en poolvorming bij onze dienst. De medewerkers appreciëren de manier waarop de organisatie ons hierbij helpt. Er zijn gesprekken en wij krijgen advies rond het verbeteren van onze organisatie."
- "We zijn het consultingtraject met een brainstorming begonnen. Het ging over een prestatiesysteem opzetten met betrekking tot evaluatiegesprekken. Het evaluatiegesprek moest motiverend zijn voor de medewerkers binnen een formeel traject. Deze opzet is goed geslaagd en wij zijn zeer tevreden."
- "Het advies was in het verlengde van de opleiding. Hierbij waren er gesprekken met de leidinggevenden over de manier van leiderschap en coaching. Er waren praktische adviezen en we zijn tevreden."
- "Ze zijn voor het advies eerst begonnen met een intake met de verantwoordelijken voor de strategiebepaling. Uit deze gesprekken hebben zij een duidelijk advies geformuleerd en ons begeleid met de implementatie. "

Projectmanagement

Tijdens de consultingtrajecten is er continue overleg. Sommige klanten vermelden dat er sprake is van co-creatie en dat zij dit erg waarderen. De timing wordt altijd gerespecteerd.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Bij het consultingtraject is er continue en structureel overleg voor de voorbereiding van een co-creatie. Dit verloopt goed."

- "Via meetings is het consultingtraject verlopen. De meetings waren goed en de tijd werd altijd gerespecteerd."
- "Er werd tijdens het traject goed afgestemd tussen de coach en de coachee. Ik ben tevreden over het verloop."
- "De groep bestond uit de hoogste verantwoordelijken. Er waren meerdere meetings en die werden flexibel ingepland. De communicatie verliep vlot. "

Rapportering & Tools

De consultant maakt notities tijdens het consultingtraject, waarvan de klanten doorgaans een kopie ontvangen. Sommige opdrachtgevers vermelden dat er bruikbare rapporten of verslagen worden gemaakt.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De consultant begeleidt de deelnemers van de Masterclass en maakt een verslag hiervan op. De kwaliteit is goed en de richtlijnen zijn zoals afgesproken."
- "De oefeningen rond de coachingsstijlen waren zeer goed en hebben we nog veel gebruikt."
- "De notities die de consultant tijdens de meeting nam en zijn flipcharts waren goed en kwalitatief. Dit is goed voor ons."

Trainers / consultants

De consultant wordt als een specialist omschreven. Hij weet te overtuigen en kan goed luisteren. Het inlevingsvermogen van de consultant is een grote meerwaarde.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De consultant volgt het project goed op en kan de mensen motiveren."
- "De consultant is een echte expert. Vooral zijn voorbereiding en inlevingsvermogen is een grote kwaliteit en meerwaarde voor ons."
- "De consultant is een specialist. Hij is vriendelijk en daagt de deelnemers uit. Ik ben tevreden."
- "De consultant had veel kennis van zaken en kon goed luisteren en overtuigen indien nodig."

Natraject

Over het algemeen is er een continue evaluatie tijdens een consultingtraject. Deze evaluatie gebeurt voornamelijk mondeling en dit waarderen de klanten.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We doen een continue mondelinge evaluatie tijdens de gesprekken. Dat verloopt goed en we kunnen direct bijsturen indien nodig."
- "We doen een mondelinge evaluatie tijdens het consultingtraject. Dat is goed voor ons. De organisatie staat altijd open voor verdere vragen."

Relatiemanagement

De consultant is gemakkelijk via e-mail en telefoon bereikbaar. Hij wordt als klantgericht omschreven.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Onze contactpersoon is gemakkelijk via GSM en e-mail te bereiken. Hij is zeer klantgericht. Hij is gericht op onze noden en makkelijk bereikbaar."
- "Het contact met Intensio verloopt snel. Ik kan hen makkelijk via e-mail en telefoon bereiken. Ik vind hen zeer klantgericht. Dat wil zeggen dat we elkaar nu goed kennen, dat zij de tijd nemen om te luisteren naar ons en op maat werken. Ik ben zeer tevreden."
- "De bereikbaarheid is goed. Onze contactpersoon belt snel terug. Hij is zeker klantgericht. Hij maakt het advies echt op maat voor ons."
- "De consultant is goed bereikbaar en antwoord snel indien wij vragen hebben."

Administratie & Logistiek

De administratieve afhandeling verloopt voor de klanten naar verwachting. Zij geven aan dat de offerte duidelijk is en dat de facturatie altijd volgens afspraak is.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De afspraken rond de afgesproken consultingstrajecten worden altijd gerespecteerd. De facturen zijn correct."
- "De facturatie is volgens afspraak. Het advies en de meetings gingen bij ons op kantoor door. Dat was goed."

Prijs-kwaliteitverhouding

De consultingklanten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. De investering is de moeite waard en is een meerwaarde voor de bevroegde klanten.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De prijs-kwaliteitverhouding is bijzonder gunstig. Ik ben zeer tevreden hierover."
- "De prijs is marktconform. De investering betaalt zichzelf terug."
- "De prijs is marktconform. Het is zeker een goede investering, want het schept duidelijkheid."

Algemene beoordeling

Intensio laat een goede tot zeer goede algemene indruk achter bij de bevroegde klanten. De organisatie wordt als klantgericht en meedenkend omschreven. Alle klanten zouden Intensio aanbevelen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik beveel Intensio zeker aan. Het is een klantgerichte en meedenkende organisatie. Ik zie geen verbeterpunten en ben zeer tevreden"
- "Intensio werkt als een partner. Hij heeft ons volledig vertrouwen. In zijn zachtheid ligt zijn kracht. Ik zou de organisatie absoluut aanbevelen. Ik heb dit trouwens al gedaan. Ik zie geen verbeterpunten en ben zeer tevreden."
- "De consultant is een specialist. Hij is vriendelijk en kan goed motiveren. Ik heb de organisatie al aanbevolen en zal het weer doen. Ik zie geen verbeterpunten. Ik ben tevreden."
- "De consultant is vriendelijk en bekwaam. Ik heb de organisatie al aanbevolen. Ik zie geen dingen die beter kunnen en ben over het algemeen tevreden"