

INLEIDING

| | | | |
|----------------|------------------------|----------------------------|--|
| Officiële naam | S.K.V.R. bvba | Start van de activiteiten | 2006 |
| Adres | Heivelden 43 | Huidige juridische vorm | BVBA |
| Gemeente | 2861 OLV WAVER | Oprichting juridische vorm | 2001 |
| Tel. | 015/55 39 91 | Andere vestigingsplaatsen | / |
| Fax | 015/55 39 91 | Directie | Kristien Rogier, medezaakvoerder |
| E-mail | krogier.skvr@skynet.be | Contactpersoon | Kristien Rogier, Consultant - Trainer - Coach |
| Website | / | Lid van | / |

Auditor: Hilde Verbeken

VOORSTELLING ORGANISATIE**Ontstaan, geschiedenis & structuur**

In juli 2006 stapte Kristien Rogier, gedegreeerde in marketing en internationale markten, in de vennootschap van haar man als medezaakvoerder en zelfstandig consultant-trainer-coach voor het geven van opleiding en advies over interpersoonlijke vaardigheden bij individuen en teams in het bedrijfsleven. Ze richt zich hierbij voornamelijk naar KMO's.

Van half 2002 tot mei 2006 was zij actief rond dit thema voor een consultancy bureau. De kennis en ervaring van de materies waarvoor zij werkt heeft zij enerzijds opgedaan in de KMO van haar ouders (verkoop, marketing, aankoop en personeel) en anderzijds tijdens een 11-jaar lange carrière bij een multinational (3M) waar zij is doorgegroeid van junior sales tot regional sales & marketing manager van een business die zij in de Benelux zelf volledig heeft opgericht.

Het is deze kennis en ervaring en lectuur van themagebonden werken die het uitgangspunt vormen van haar begeleiding van individuen en teams in de ontwikkeling van hun interpersoonlijke vaardigheden.

Activiteiten & specificiteiten

Kristien Rogier geeft zowel open opleidingen via de Kamers van Koophandel (VOKA), als incompany opleidingen, coaching en advies.

Deze audit heeft enkel betrekking op de training- en coachingsactiviteiten. Ze richt zich voornamelijk naar KMO's. Thema's die aan bod komen zijn: communicatie-, management-, en commerciële vaardigheden, emotionele intelligentie, persoonlijke effectiviteit en succesvol zijn in het ondernemen.

Kristien Rogier start elke opdracht met een intakegesprek met de opdrachtgever om een duidelijk beeld te krijgen van de problematiek, de noden en het doel van het ontwikkelingsprogramma. Op basis daarvan wordt een voorstel uitgewerkt dat met de klant besproken wordt. Indien nodig wordt het voorstel bijgewerkt tot beide partijen er volledig achter staan.

Bij individuele coachtrajecten komt er dan een intake gesprek met de coachee om na te gaan hoe die de situatie inschat, of hij/zij wil werken aan zijn/haar ontwikkeling, (motivatie en bereidheid) om het vertrouwen te winnen als externe coach.

Bij in-company trainingen vindt er meestal ook een intake gesprek met (indien mogelijk) al de deelnemers om cases en praktijkvoorbeelden te verzamelen, vertrouwen te winnen, de houding ten aanzien van het ontwikkelingstraject te peilen en hun verwachtingen in kader te brengen.

Haar jarenlange bedrijfservaring maakt dat ze zich vlug kan inleven in de problematiek van een organisatie. Haar trainingen zijn zeer goed afgestemd op de realiteit van de deelnemers en de typische KMO-bekommernissen.

Toekomstige ontwikkelingen

Verder activiteiten met en voor KMO's uitbouwen in eerste instantie zonder extra krachten, indien nodig met de hulp van zelfstandige collega consultants.

Samenwerking met Sectorverenigingen (VOKA, Unizo, Cevora, ...) verder uitbouwen

Werken in samenwerking met of in opdracht van grotere consultancy organisaties op zelfstandige basis en ook op projectbasis

Visie ¹

"Training is slechts een startpunt in de ontwikkeling van vaardigheden; het is een middel, zeker geen doel op zich. Indien training niet ondersteund wordt door coaching door de leidinggevende of iemand anders enerzijds en/of er een voedingsbodem binnen de organisatie is waarin het geleerde ruimte krijgt om tot een nieuwe routine te ontwikkelen anderzijds, is de kans groot dat trainees ontmoedigd worden in het zich eigen maken van de nieuw aangeleerde vaardigheden."

Onderhoud met de organisatie

Gedurende het onderhoud werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd, evenals de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het referentenonderzoek werd uitgevoerd.

¹ Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

DOORGELICHTE ACTIVITEITEN ²

| Vormen van dienstverlening | Open trainingen | In-company trainingen | Coaching |
|----------------------------|-----------------|-----------------------|----------|
| Aanduiding | ◇ | ◇ | ◇ |

| Trainings-domeinen | Veiligheid & Milieu | Informatica | Wetenschappen & Technieken | Economie & Administratie | Talen |
|--------------------|---------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| Aanduiding | | | | | |
| | Sales | Cultuur & Welzijn | Logistiek & Kwaliteit | Communicatie | Management & HR |
| | ◇ | | | ◇ | ◇ |

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: managementvaardigheden, verkoop, communicatie, HR en interpersoonlijke vaardigheden

- ² ◆ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie meer dan 50 dagen per jaar prestaties levert;
 ◇ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie 10 tot 50 dagen per jaar prestaties levert;
 * : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie minder dan 10 dagen per jaar prestaties levert.

Thema's

| Thema's | Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen | | |
|---|--|-----------------------|----------|
| | Open trainingen | In-company trainingen | Coaching |
| Communicatie vaardigheden | 1.5 | 5 | 0.5 |
| Basis management vaardigheden | 0.5 | 6 | 10 |
| People management vaardigheden | 5 | | 1.5 |
| Emotionele intelligentie | 1 | 0.5 | |
| Persoonlijke effectiviteit (Time Management, Outlook) | | 1.5 | |
| Succesvol zijn in het ondernemen | 2 | 1.5 | |
| Commerciële vaardigheden | | | 1.5 |
| Werving en selectie | | | |
| Totaal | 10 | 14,5 | 13,5 |

Toelichtingen: SKVR geeft ook advies maar deze activiteit werd niet doorgelicht in deze audit (dit laatste reeds gecertificeerd voor BEA ahv screening door GITP)

Klantenbestand

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

| Profiel van de personen | |
|--------------------------|------|
| Top management | 20 % |
| Bedrijfsleiders KMO's | 20 % |
| Middle management | 20 % |
| Bedienden | 20 % |
| Arbeiders | - % |
| Zelfstandige ondernemers | 20 % |
| Andere: | - % |

Uitgedrukt in aantal klanten

| Activiteitssector | |
|-----------------------|------|
| Handel en distributie | 30 % |
| Industrie | 30 % |
| Financiën | - % |
| Overheid | - % |
| Non profit | - % |
| Diensten | 40 % |
| Andere: | - % |

Uitgedrukt in aantal klanten – omzetcijfer

| Bedrijfsgrootte | |
|------------------------|-------|
| < of = 200 medewerkers | 100 % |
| > 200 medewerkers | - % |

Uitgedrukt in aantal dagen/uren – aantal klanten – omzetcijfer

| Talen | |
|------------|-------|
| Nederlands | 100 % |
| Frans | - % |
| Engels | - % |
| Duits | - % |
| Andere: | - % |

Toelichtingen: de percentages in de tabellen zijn schattingen

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Print and Display, The Display Connection, Pyramid Design Force, Care, Cepa Sociaal Secretariaat, Kamers van Koophandel VOKA, Vanhalme, Gabecon, WeissTechnik, Pullmaflex

REFERENTENONDERZOEK TRAININGSACTIVITEITEN

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01/07/06 tot en met 30/06/07.

Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 8.

Periode van het referentenonderzoek: van 27/08/07 tot en

met 28/08/07.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de opleidingen en de dienstverlening van SKVR. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de tevredenheidscriteria van de Q★For auditmethode.

Resultaten Training

| Scores | nvt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Gemiddelde |
|---------------------------|-----|---|---|---|---|---|------------|
| Algemene indruk | - | - | - | - | 3 | 5 | 4,63/5 |
| Voortraject | - | - | - | - | 6 | 2 | 4,25/5 |
| Uitvoering | - | - | - | - | 3 | 5 | 4,63/5 |
| Projectmanagement | - | - | - | - | 5 | 3 | 4,38/5 |
| Rapportering & tools | - | - | - | - | 6 | 2 | 4,25/5 |
| Trainers | - | - | - | - | 3 | 5 | 4,63/5 |
| Natraject | 1 | - | - | - | 7 | - | 4,00/5 |
| Relatiemanagement | - | - | - | - | 7 | 1 | 4,13/5 |
| Administratie & logistiek | 1 | - | - | - | 6 | 1 | 4,14/5 |
| Prijs-kwaliteitverhouding | 1 | - | - | 1 | 4 | 2 | 4,14/5 |

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

Percentage algemene

indruk:

100%³

Homogeniteitsindex algemene indruk:

100%⁶

Percentage tevredenheid aspecten:

99%⁴

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten:

97%⁷

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten:

4,28/5⁵

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau:

4,45/5⁸

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

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

⁵ Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

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

⁷ 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.

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

Synthese

Alle gecontacteerde klanten hebben een positief eerste contact met Kristien Rogier. Over het algemeen stelt ze zichzelf en haar diensten voor. De klanten vinden die presentatie professioneel en duidelijk. Aan de hand van intakegesprekken analyseert ze de behoeften en neemt de temperatuur van het bedrijf. Ze trekt hier voldoende tijd voor uit. Haar klanten zijn tevreden over deze manier van werken.

Alle klanten zijn positief, de meeste zelfs enthousiast over de trainingen en coaching die Kristien Rogier geeft. Ze zijn praktisch gericht, concreet en voldoende interactief. Er is een goed evenwicht tussen de hoeveelheid theorie en praktijk. De training of coaching is perfect afgestemd op de behoeften van de klanten en in het algemeen op de behoeften van KMO's door het aanbrengen van specifieke cases.

Kristien Rogier is stipt en respecteert gemaakte afspraken. Het tijdsbeheer tijdens de training of coaching is goed.

Ze gebruikt divers didactisch materiaal, zoals presentaties, tekeningen en theoretische modellen die de training of coaching aanschouwelijk maken en inzicht verschaffen. De syllabus is van een goede kwaliteit en ze geeft ook

interessante literatuurreferenties en tips.

De klanten zijn enthousiast over de competenties van Kristien Rogier. Volgens hen heeft ze kennis van zaken en bezit ook de nodige expertise en ervaring. Ze heeft een goed inzicht in mensen en structuren en handelt met de nodige empathie. Ze communiceert duidelijk en op een assertieve wijze. Ze is diplomatisch en haar aanpak werkt motiverend.

Na de training of coaching zorgt Kristien Rogier steeds voor de nodige opvolging en nazorg. Over het algemeen heeft er een evaluatiegesprek plaats waarin ze de belangrijkste punten die ze tijdens de training of coaching heeft waargenomen, overbrengt aan de klant. De klant kan zelf ook feedback geven over de tevredenheid over de geleverde diensten.

De contacten met Kristien verlopen voor alle klanten naar wens. Ze is makkelijk te bereiken en wanneer de klant een berichtje nalaat, dan wordt hij snel opgebeld. Twee klanten waardeerden dat ze zelfs tijdens haar verlof bereikbaar was.

De offerte, het contract en de factuur zijn correct en duidelijk. Bij één klant was er wat verwarring in verband

met het te betalen voorschot.

Op één na alle klanten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de dienstverlening. Een aantal vindt de prijs hoog maar in verhouding met de kwaliteit en de betrokkenheid van de trainer. Eén klant vond de prijs te hoog in vergelijking tot het aantal uren dat ze in het bedrijf aanwezig was geweest.

Alle klanten hebben een positieve tot zeer positieve algemene indruk over SKVR en zijn dienstverlening. Als sterke punten worden aangehaald: een goed inzicht en mensen en bedrijven, empathie, heldere en duidelijke communicatie, klantgerichtheid, kennis en praktische ervaring in de materie, flexibel en gedreven. Eén klant vindt dat ze soms wat sneller een andere invalshoek kan voorstellen indien de groep dit nodig heeft.

HUMAN RESOURCES ¹⁵

| Profiel van de medewerkers | | Voltijds | Halftijds | ¼ van de tijd | Occasioneel | Punctueel |
|---|--|----------|-----------|---------------|-------------|-----------|
| Trainers | Aantal vaste medewerkers ¹⁶ | 1 | | | | |
| | Aantal freelance medewerkers ¹⁷ | | | | | |
| Profiel van de medewerkers | | Voltijds | Halftijds | ¼ van de tijd | Occasioneel | Punctueel |
| Directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerkers | Aantal vaste medewerkers ¹⁶ | | | | | |
| | Aantal freelance medewerkers ¹⁷ | | | | | |

Toelichtingen: Kristien Rogier is zowel zaakvoerder als trainer/consultant van SKVR

Aantal medewerkers dat geen deel uitmaakt van de doorgelichte organisatie maar wel van de juridische entiteit waarvan de organisatie deel uitmaakt: 0.

¹⁵ Deze gegevens zijn een weergave van de situatie op het moment van het onderhoud met de organisatie.

¹⁶ De medewerkers met een arbeidsovereenkomst en de bestuurders (zaakvoerders) van het bedrijf.

¹⁷ Zij die hun prestaties factureren aan de organisatie.

Opleidingsachtergrond & ervaring trainers

Kristien Rogier heeft een diploma van gegradueerde in marketing en internationale markten. Daarnaast beschikt ze over meer dan 15 jaar praktijkervaring in de bedrijfswereld. Ze volgde tijdens deze carrière ook tal van opleidingen waardoor ze zich heeft kunnen bekwalen in commerciële

vaardigheden, people management, succesvol ondernemen, werving & selectie, persoonlijke effectiviteit, time management en emotionele intelligentie.

Duur samenwerking trainers

Kristien Rogier is sinds de start van haar activiteiten in 2006 de enige trainer.

INTERNE KWALITEITSOPVOLGING

Na elke training worden de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen.

De opdrachtgever krijgt altijd minstens een samenvatting hiervan. Daarna volgt er ook een feedback/evaluatiegesprek met de opdrachtgever.

Bij individuele coaching wordt er na elke sessie gepeild naar hoe de coachee in het traject staat en wat de verwachtingen zijn naar het vervolg. Er wordt ook altijd een tussentijdse evaluatie gemaakt met de rechtstreeks leiding gevende.

Kristien Rogier schoolt zich bij door zelfstudie aan de hand van lectuur van werken die themagebonden zijn. Ze neemt ook deel aan het 2 jaar durend lerend netwerk Plato HR binnen VOKA Kamer van Koophandel in Mechelen. Daarnaast bezoekt ze de VOV-beurs om op de hoogte te blijven van de laatste trends in training.