

Vierkant Consultants

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Vierkant Consultants
Maatschappelijke zetel:	Landstraat 62 2560 Kessel - België
Adres:	Landstraat 62 2560 Kessel - België
Telefoonnummer:	+32 3 457.03.00
Faxnummer:	+32 3 457.53.00
E-mailadres:	info@vierkant.be
Website:	www.vierkant.be
Start van de doorgelichte activiteiten:	1998
Huidige juridische vorm:	bvba - 1998
Naam van de directeur, functie:	Johan Cusseneers / Marc Iserman - Managing Partner
Contactpersoon, functie:	Heidi Verhoeven - Medewerkster
Datum van de audit:	25-07-2008
Auditverantwoordelijke:	Johan Cusseneers
Lid van:	Unizo vzw
Erkend door:	Structogram Center IBSA in Zwitserland
Ondernemingsnummer:	0463.476.490

Auditor

Koen Jansegers

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: opleidingen op maat en coaching met betrekking tot leidinggeven, verkoop, communicatie, commerciële attitude, klantgericht werken, individuele ontwikkeling en gedragsanalyse met Structogram® en Triogram®.

Voorstelling van de organisatie

Ontstaan, geschiedenis en structuur

Het idee om Vierkant Consultants op te richten, kwam er toen Johan Cusseneers en Marc Iserman, na jaren internationale saleservaring in managementfuncties, vaststelden dat er op de markt behoefte was aan praktijk- en vaardigheidsgerichte salestrainingen met een persoonlijke en/of teamgerichte benadering.

In 1998 is Vierkant Consultants ontstaan uit de motivatie van twee ervaren managers om individugerichte opleidingen te verzorgen. De organisatie heeft het juridisch statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

Sinds 2005 is Vierkant Consultants zich meer en meer gaan focussen op de interne organisatie en de ontwikkeling van trainers om de organisatie verder te kunnen uitbouwen.

De twee partners van de organisatie dragen de eindverantwoordelijkheid en staan in voor de dagelijkse werking, de praktische organisatie en het commercieel werk. Ze zijn tevens trainer/coach. Eén directieassistente ondersteunt de partners op administratief en commercieel vlak. Acht vaste freelance medewerkers verzorgen de trainingen.

Vierkant Consultants

Activiteiten en specifieke kenmerken

Vierkant Consultants organiseert opleidingen op maat en coaching met betrekking tot leidinggeven, verkoop, communicatie, commerciële attitude, klantgericht werken, individuele ontwikkeling en gedragsanalyse met Structogram® en Triogram®. De organisatie is tevens partner van Cevora.

Vierkant Consultants gaat ervan uit dat succesvolle deelnemers hun individueel potentieel inzetten en vooral geen aangeleerde rollen spelen. De medewerkers gebruiken methoden en technieken die bij hen passen : ze zijn authentiek. Tijdens haar training/coaching gaat de organisatie deze individualiteit stimuleren en trainen om blijvende resultaten te bereiken.

De aanpak van de organisatie wil zo praktijkgericht mogelijk zijn en vertrekken vanuit de doelstellingen van de klant en de zelfkennis van het individu. Hiertoe gaat de organisatie vooraf een grondige analyse maken. De analyse van het individu gebeurt aan de hand van de Structogram®-methode. De Structogram®- en Triogram® methode is een zeer pragmatisch analyse- en ontwikkelingsinstrument. Het stelt het individu in staat om inzicht te krijgen in het eigen gedragsprofiel, op de juiste manier gebruik te maken van zijn sterke en zwakke kanten, zijn begrip te vergroten voor andere gedragsprofielen, adequaat te reageren op het gedrag van anderen en te leren op effectieve wijze zijn gedrag toe te passen. De methode is gebaseerd op het werk van de Amerikaanse hersenonderzoeker Paul MacLean. Hij toonde aan dat ons gedragsprofiel afhankelijk is van de individuele hersenstructuur.

Toekomstige ontwikkelingen

In de nabije toekomst wenst de organisatie te groeien op inhoudelijk vlak en op vlak van medewerkers en omzet. Daartoe wordt in 2008 een commercieel medewerker aangeworven en wordt eind 2008 een definitieve beslissing genomen inzake de bouw van een opleidingscentrum. Ook de implementatie van software om deelnemers te bevragen over opleidingsresultaten en deze ook te kunnen opvolgen op langere termijn is voorzien voor de nabije toekomst.

De organisatie ziet zichzelf als een (lerende) organisatie in 'evolutie' zowel intern als extern, als inzake klantenbenadering, training en consultingopdrachten.

Visie

"Trainen van medewerkers en begeleiden van organisaties door middel van training, opleiding & coaching. Het stimuleren en ontwikkelen van menselijke vaardigheden, interne en externe communicatie en verbeteringsprocessen (in een commerciële omgeving) zijn voor ons de dagdagelijkse uitdagingen en tevens onze teammotivatie. Gedurfde familiale professionele houding. Geen sectorspecialist, maar praktijk- en vaardigheidsspecialist. Elk project is voor ons exclusief en zeer persoonlijk. Continu leren, verbeteren en innoveren. De mens centraal in onze benadering. Resultaatgerichte 'fun'."

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek 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.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

In-company opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Coaching:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

Toelichtingen

30% van de in-company opleidingen zijn open opleidingen die de organisatie verzorgt in opdracht van Cevora

Domeinen

Marketing & Sales:	meer dan 50 dagen / jaar
Communicatie:	meer dan 50 dagen / jaar
Management:	meer dan 50 dagen / jaar
Human Resources:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

Thema's

Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen

Thema's	In-company opleidingen	Coaching
leidinggeven / management	338	0
verkoopopleidingen	259	20
communicatie en gesprekstechnieken	82	1
marketing	24	0
klantgericht handelen en comm. attitude	62	0
telefoonvaardigheden	36	0
presentation & demonstration skills	14	0
zelf- en mensenkennis / prioriteitenbehe	31	0
implementatie competentieprofielen	5	0
creatief denken	2	0
Totaal(874)	853	21

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal klanten

Top management:	10 %
Bedrijfsleiders KMO's:	7 %
Middle management:	29 %
Bedienden:	48 %
Arbeiders:	3 %
Zelfstandige ondernemers:	3 %

Vierkant Consultants

Activiteitensector

uitgedrukt in : aantal klanten

Handel en distributie:	35 %
Industrie:	6 %
Bouw:	6 %
Financiën:	6 %
Non profit:	6 %
Diensten:	35 %
Andere:	6 %

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 250 medewerkers:	71 %
250 medewerkers of meer:	29 %

Type klant

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Directe eindklanten:	98 %
Klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	2 %

Aantal verschillende klanten

2008:	tussen 11 en 100
2007:	tussen 11 en 100
2006:	tussen 1 en 10

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Nederlands:	79 %
Frans:	21 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Tech Data - Korean Motor Company - Hexacom - Caterpillar - De Lindeboom apotheek - Johnson&Johnson - Ace Europe - Newtel Essence - Mitsubishi Motors - Leo Pharma

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-06-2007 tot en met 31-05-2008.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 10.

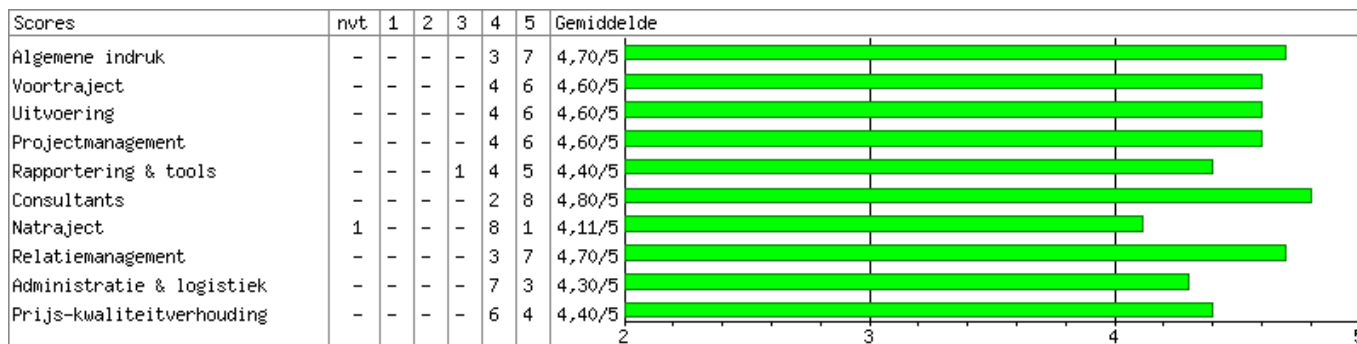
Periode van het klantenonderzoek: van 07-07-2008 tot en met 14-07-2008.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Voortraject	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Uitvoering	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Projectmanagement	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Rapportering & tools	-	-	-	1	4	5	4,40/5
Consultants	-	-	-	-	2	8	4,80/5
Natraject	1	-	-	-	8	1	4,11/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	7	3	4,30/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	6	4	4,40/5



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

Percentage algemene indruk : 100%

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

Percentage tevredenheid aspecten : 99%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,51/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

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

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 98%

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.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,60/5

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

Synthese:

Over de voorbereidende fase drukken alle klanten zich positief tot zeer positief uit. Vierkant Consultants maakt vooraf ter plaatse bij de klant een grondige analyse van de behoeften en wensen. Doorgaans wordt daartoe een intake afgenomen van de betrokkenen en dat wordt grondig teruggekoppeld. De organisatie levert maatwerk. Ze stelt zichzelf en haar methode professioneel voor en luistert. Het resultaat is een op maat en uitgebreid samenwerkingsvoorstel. Enkele klanten waarderen dat de organisatie van in het begin actief meedenkt.

Het evenwicht tussen theorie en praktijk evenals het interactieve karakter van de opleidingen worden op prijs gesteld. Positief is dat de nadruk ligt op de praktijk en de opleidingen individugericht en pragmatisch zijn. Alle klanten vinden dat hun verwachtingen werden ingelost. De uitkomst van de voorafgaande besprekingen resulteren in de goede keuze van de soort opleiding op maat.

Vierkant Consultants

Alle klanten geven aan dat Vierkant Consultants doorgaans de gemaakte afspraken nakomt, de timing respecteert en ruimte laat voor tussentijdse evaluatiemomenten, zowel formeel als informeel. De organisatie stelt zich flexibel en professioneel op.

De klanten vinden de didactische ondersteuning kwalitatief in orde en op maat uitgewerkt. De organisatie werkt met een PowerPointpresentatie, met het structogramboek en soms met acteurs. Enkele klanten waarderen de kwaliteit en duidelijkheid van het structogramboek. De rapporten die de organisatie opstelt, zijn overzichtelijk, duidelijk en goed gedocumenteerd. Eén klant was deels ontevreden over de kwaliteit van het cursusmateriaal.

Alle klanten zijn tevreden tot heel tevreden over de trainers. Ze beschikken over kennis van zaken, ervaring en uitgesproken didactische kwaliteiten. Ze zijn professioneel en hebben een no-nonsense aanpak. Ze luisteren naar de deelnemers en kunnen zich gemakkelijk aanpassen.

De manier van evalueren wordt in samenspraak bepaald. Meestal hebben de deelnemers een evaluatieformulier ingevuld. De feedback wordt formeel of informeel in een vergadering teruggekoppeld.

De organisatie is in het algemeen gemakkelijk bereikbaar en reageert snel op achtergelaten boodschappen. De contacten verlopen via telefoon of per e-mail en rechtstreeks met de trainer. De communicatie wordt omschreven als prima, snel, efficiënt en professioneel.

De administratie verloopt doorgaans op een vlotte en correcte manier. De documenten waren verzorgd en werden tijdig afgeleverd. Het samenwerkingsvoorstel was duidelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en gepersonaliseerd en dat waarderen de klanten. De facturatie gebeurt foutloos.

De verhouding prijs/kwaliteit is correct of heel goed volgens de klanten. Ze is de investering waard.

Vierkant Consultants laat bij alle klanten een goede tot zeer goede indruk na. De troeven van de organisatie zijn de uitgebreide behoeftenanalyse, de ervaring die ze in huis heeft, het professionalisme, de snelheid van werken, de flexibiliteit en de aandacht voor een persoonlijke aanpak via de Structogram® -methode.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	10	8,65	0	0,00	8,65
Niet consultants	1	2,35	0	0,00	2,35

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	3,90
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	2

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Alle trainers hebben ruime werkervaring in één van de belangrijkste opleidingsdomeinen van de organisatie, zoals verkoop, marketing en management. Ze hebben meestal een universitair of gelijkgesteld diploma. De belangrijkste troef van de trainers zijn hun beroepservaring en passie voor het beroep van trainer/consultant.

Beide zaakvoerders beschikken bijkomend over het diploma Structogram® master trainer. Daarnaast zijn twee freelance trainers van de organisatie Structogram® trainer.

Interne kwaliteitsopvolging

Vierkant Consultants hanteert verschillende communicatieplatformen. Wekelijks is er overleg met de trainers of tussen enkele trainers onderling. Tijdens dat overleg worden projecten en/of praktische zaken besproken en voorbereid of zijn individuele gesprekken mogelijk. Maandelijks is er een groepsvergadering waar informatieoverdracht gebeurt, trainingsvaardigheden worden besproken, ervaringen worden uitgewisseld en kennis wordt overgedragen. Tijdens elke groepsvergadering of 'werkvergadering' trainen de medewerkers deelcompetenties voor een trainer. Ook tijdens de jaarlijkse seminars wordt uitvoerig gewerkt aan trainercompetenties.

De twee zaakvoerders verzorgen de interne opleidingen. Deze worden ingepland naargelang de individuele behoefte van de trainer of medewerkers. De trainers kunnen ook externe seminars volgen.

De medewerkers van de organisatie kunnen gebruik maken van een intranet als communicatieplatform. Deze vorm van communicatie wordt steeds verder uitgebreid en ontwikkeld. Daarnaast stelt de organisatie een bibliotheek van vakliteratuur ter beschikking.