

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	LISS
Maatschappelijke zetel:	LISS Geraniumstraat 55 2250 Olen - België
Adres:	Geraniumstraat 55 2250 Olen - België
Telefoonnummer:	0475 54 52 48
Faxnummer:	-
E-mailadres:	liesbeth.huysmans@liss.cc
Website:	www.liss.cc
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2007
Huidige juridische vorm:	bvba - 2010
Naam van de directeur, functie:	lic Liesbeth Huysmans - zaakvoerder
Contactpersoon, functie:	lic Liesbeth Huysmans - zaakvoerder
Datum van de audit:	15-03-2012
Auditverantwoordelijke:	Liesbeth Huysmans
Lid van:	ADM
Erkend door:	-
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0883.001.886
Vestiging(en):	2250 Olen - België

Auditor

Sophie De Vylder - Monique Van Dycke

Scope van de audit

De scope van de audit is beperkt tot:

Training: open en in-company opleidingen, coaching op het vlak van verkoop, verkoopmanagement en leidinggeven

Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor met ClientScan.

Geldigheidsperiode: van 22-03-2012 tot 22-03-2015

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op www.qfor.org.

Toelichtingen

-

Voorstelling van de organisatie

Ontstaan, geschiedenis en structuur

LISS werd in 2007 opgericht door Liesbeth Huysmans, zaakvoerder. Ze is co-auteur van het boek "Operationele verkoop". De organisatie is ontstaan op vraag van bedrijven die het boek lazen en opleidingen wilden over deze materie. Met haar praktijk- en pedagogische ervaring was de creatie van LISS een logische volgende stap voor de zaakvoerder.

Sinds 2010 heeft de organisatie het juridische statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

De laatste jaren heeft LISS een enorme groei gekend in de omvang van haar activiteiten. Liesbeth Huysmans geeft zelf veel opleidingen en doet de opvolging van alle opleidingsprojecten. Ze schakelt een tiental freelancers consultants. Elke consultant verzorgt zijn eigen administratie. Er wordt een beroep gedaan op een externe boekhouder.

LISS heeft een nauwe samenwerking met de organisatie Sales Talents. LISS geeft opleidingen aan hun medewerkers. Op hun beurt verkopen zij de commerciële opleidingen van LISS aan hun eigen klanten.

Activiteiten en specifieke kenmerken

LISS biedt open, in-companyopleidingen en coaching aan op het vlak van salesprocessen. De organisatie gebruikt hierbij een 'tailor made' aanpak.

In meerdere intakegesprekken, maakt de trainer zich een duidelijk beeld van de strategische sales- en bedrijfsdoelstellingen van de klant. Op basis daarvan gaat hij een opleiding op maat voorstellen. De inhoud van de training wordt top down gedragen en goedgekeurd en kan altijd worden aangepast. Tijdens de opleiding of de coaching gebruikt de trainer de dagelijkse praktijk en de ervaring van elke deelnemer om de opleiding praktisch bruikbaar te maken. Een bewustwordingsproces wordt gecreëerd om bestaande tools meer en beter te gebruiken. Op het einde van de opleiding maakt elke medewerker een persoonlijk evolutieplan ("pep"). Dit plan kan gebruikt worden als reminder voor de deelnemer en vormt ook een basis voor de trainer en/of leidinggevende om de leerpunten goed op te volgen.

De meeste gegeven opleidingen handelen over het commercieel proces van de buitendienst en worden aan medewerkers van salesteams gegeven. Er wordt door de organisatie ook een opleiding 'Coach de coach' aangeboden aan de leidinggevende van bijvoorbeeld salesteams.

Naast de opleidingen voert LISS ook consultingsopdrachten uit. Ze begeleidt organisaties bij hun salesprocessen op strategisch en tactisch niveau. Voor LISS is een totaal aanpak belangrijk bestaande uit opleiding en het tactisch meedenken met haar klanten. De consultingactiviteiten werden niet doorgelicht tijdens deze audit.

De opleidingen vinden plaats in het bedrijf van de klant of in een locatie gehuurd door LISS. De opleidingen worden in het Nederlands, Frans, Engels en Duits gegeven.

Toekomstige ontwikkelingen

LISS wenst haar verschillende activiteiten nog meer in een totaalpakket aan te bieden aan haar klanten. Het boek "Operationele verkoop" wordt in het Engels en in het Frans vertaald. Dit zal ook een internationalisering van de activiteiten van LISS betekenen.

Visie

"LISS versterkt de salesprocessen door middel van opleiding, begeleiding en training van de commerciële medewerkers. Het doel is efficiënt en effectief de grootst mogelijke resultaten realiseren, steeds binnen een lange termijnrelatie met de prospecten, klanten en interne klanten."

Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

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 klantenonderzoek werd uitgevoerd.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

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

Domeinen

Marketing & Sales:	meer dan 50 dagen / jaar
Cultuur & Welzijn:	minder dan 10 dagen / jaar
Communicatie:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Management:	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	Open opleidingen	In-companyopleidingen	Coaching
commercieel proces buitendienst afsluiten	9	370	14
presentaties		14	3
coach de coach	1	6	
commercieel proces binnendienst		15	
coaching sales		11	2
Totaal: (445)	10	416	19

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

topmanagement:	20 %
bedrijfsleiders van kmo's:	40 %
middle management:	30 %
bedienden:	10 %

Toelichtingen

Deze percentages zijn een schatting.

Activiteitsector

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

industrie:	60 %
bouw:	20 %
diensten:	20 %

Toelichtingen

Deze percentages zijn een schatting.

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

minder dan 250 medewerkers:	70 %
250 medewerkers of meer:	30 %

Toelichtingen

Deze percentages zijn een schatting.

Type klant

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

directe eindklanten:	100 %
----------------------	-------

Aantal verschillende klanten

2011:	tussen 11 en 100
2010:	tussen 11 en 100
2009:	tussen 11 en 100

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Frans:	20 %
Nederlands:	80 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Eriks en Baudoin - Novatio - ADM - SD WORX - Dobit - Roland - Aerts nv - Ahlers Belgie - Hallmark cards - Le grand group Belgie

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-01-2011 tot en met 31-12-2011.

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









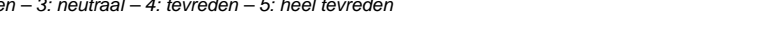

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 12.

Periode van het klantenonderzoek: van 28-02-2012 tot en met 05-03-2012.

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	-	-	-	-	6	6	4,50/5	
Voortraject	2	-	-	-	6	4	4,40/5	
Uitvoering	-	-	-	-	6	6	4,50/5	
Projectmanagement	3	-	-	-	6	3	4,33/5	
Rapportering & tools	4	-	-	-	6	2	4,25/5	
Consultants	1	-	-	-	6	5	4,45/5	
Natraject	4	-	-	-	4	4	4,50/5	
Relatiemanagement	4	-	-	-	3	5	4,63/5	
Administratie & logistiek	3	-	-	-	8	1	4,11/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	1	9	1	4,00/5	

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 : 4,35/5

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 : 4,43/5

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

Synthese:

De meerderheid van de klanten werkt sinds een aantal jaar samen met LiSS. Voor sommigen startte de samenwerking enkele maanden geleden. De opdrachtgevers van in-companyopleidingen hebben de opleidingen voorbereid tijdens meerdere gesprekken met de organisatie. Tijdens deze gesprekken hebben ze de specificiteiten en de noden van hun bedrijf doorgegeven. De doelstellingen, het programma en de samenstelling van de groepen bepaald. Eén klant apprecieert dat er heel goed werd geluisterd tijdens het voortraject. Een andere waardeert de tailor made aanpak in de voorbereidingsfase. De deelnemers aan de open opleidingen hebben zich meestal ingeschreven via hun interne HR dienst. Ze wisten duidelijk wat ze van de opleiding konden verwachten.

De opleidingen voldoen aan de verwachtingen van alle opdrachtgevers en deelnemers. Eén opdrachtgever suggereert dat de opleidingen nog meer bedrijf- of sectorgericht mogen zijn. Sommige klanten beschrijven de aanpak als een combinatie tussen theorie en praktijk, maar de meesten vinden het vooral praktijkgericht, wat zij appreciëren. De theorie wordt in de praktijk omgezet en de organisatie werkt op basis van de input van de deelnemers. De aanpak is interactief en op maat.

De data en uurroosters van de opleidingen worden volgens de gecontacteerde klanten gerespecteerd. De deelnemers aan open opleidingen vinden dat de groepsgrootte correct is, wat toelaat iedereen aan bod te laten komen tijdens de opleiding. De opdrachtgevers geven aan dat de planning meestal vlot, gemakkelijk en naar wens verlopen is. De opdrachtgevers appreciëren de tussentijdse feedback die ze op korte termijn krijgen tijdens een opleidingstraject. Ze vinden dat deze feedback nauwkeurig wordt opgevolgd en bijgestuurd indien nodig.

De klanten vermelden doorgaans het gebruik van een PowerPoint presentatie waarvan ze de afgedrukte slides gekregen hebben. Sommige klanten hebben ook een cursus, een brochure of een kaartje als reminder gekregen. De klanten vinden dat de kwaliteit van dit materiaal in orde is en voldoende. Eén klant apprecieert dat er in het voorziene materiaal gebruik gemaakt wordt van de terminologie van zijn bedrijf.

De klanten drukken zich positief tot zeer positief uit over de trainers. Ze waarderen de relatie die de trainers met de deelnemers opbouwen. Ze kunnen goed de deelnemers betrekken, hebben aandacht voor iedereen en kunnen inspelen op hun noden. Ze geven de ervaring, kennis van zaken en het professionalisme van de trainers als sterke punten aan. De manier van aanpak, de methodiek en de concrete voorbeelden zijn andere omschreven troeven.

De opdrachtgevers geven aan dat er een evaluatie wordt uitgevoerd, ofwel tussen de trainer en de deelnemers, ofwel gedurende een debriefing. Meerderen appreciëren in het bijzonder de goede nazorg na de opleiding om de opleiding in de praktijk te verankeren. Dit gebeurt aan de hand van huiswerk, het opvolgen van werkpunten of een coaching. De deelnemers aan open opleidingen hebben de opleiding op het einde geëvalueerd in een gesprek tussen de trainer en de groep.

De ondervraagde klanten vinden dat de contacten met de organisatie vlot tot zeer vlot verlopen. Volgens hen is de organisatie gemakkelijk te bereiken. Sommigen benadrukken dat ze snel een antwoord krijgen op hun vragen.

De administratieve opvolging is volgens de klanten correct . Eén klant apprecieert de goede opvolging en het goed invullen van specifieke documenten voor zijn bedrijf. De klanten die de opleiding hebben gevolgd in een locatie van LiSS, vinden deze goed en functioneel.

De prijs-kwaliteitverhouding stemt de meeste opdrachtgevers tot tevredenheid. Eén klant vindt het te duur. Meerdere klanten halen de goede kwaliteit aan van de opleidingen. De deelnemers aan open opleidingen hebben zich uitgedrukt over de verhouding tussen de geïnvesteerde tijd en het behaalde resultaat en ze vinden dat de opleiding de moeite is.

LiSS laat een goede tot zeer goede indruk na bij al haar klanten. Ze benadrukken de bekwaamheid, de kennis en de ervaring van de trainers. De persoonlijke en tailor made aanpak wordt ook geapprecieerd. Enkelen halen de klantgerichtheid en het professionalisme van Liesbeth Huysmans aan als sterke punten van LiSS. Sommigen waarderen de goede opvolging en de bijsturing die de organisatie levert. Eén klant vindt de opleiding voor een bepaalde doelgroep nog te algemeen en een andere is van mening dat de organisatie nog meer ervaring kan opbouwen in verschillende bedrijven en met verschillende doelgroepen. Alle klanten zouden LiSS aanbevelen voor haar opleidingen.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	11	5,00	0	0,00	5,00
Niet consultants	1	1,00	0	0,00	1,00

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	2,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	3

Toelichtingen

-

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Liesbeth Huysmans studeerde T.E.W. en specialiseerde zich in Marketing en Sales aan de Universiteit Antwerpen. Ze heeft 25 jaar verkoopervaring en trainingexpertise in de business-to-business sector. Ze geeft ook les als gastdocent aan de Karel de Grote-Hoogeschool in Antwerpen en aan buitenlandse universiteiten waar ze vakken doceert als Account Management, Sales Management, Value Chain Management, Inkoopbeleid, Marktonderzoek, Operationele Sales, Creatieve Marketing Technieken en Retailmarketing, zowel aan marketeers, ingenieurs als aan IT'ers. Ze is co-auteur van het boek "Operationele verkoop".

De andere consultants hebben allemaal een universitair diploma behaald en hebben meestal een specialisatie gevolgd. Door een jarenlange ervaring in verschillende management- en salesfuncties zijn ze experts op het vlak van sales en communicatie. Meerdere van hen zijn ook docenten in hoge scholen en universiteiten of hebben reeds opleidingen of coaching gegeven. Ze zijn allemaal meertalig.

Interne kwaliteitsopvolging

Liesbeth Huysmans schoolt zich regelmatig bij via externe opleiding en zelfstudie. Veel informatie en ideeën haalt zij uit haar klantcontacten. Door opleidingen die zij en haar trainers geeft in hoge scholen en universiteiten, houden ze hun kennis op peil. Daarnaast volgen de consultants opleidingen en ze onderhouden een netwerk dat hen toelaat om op de hoogte te blijven van de laatste tendensen.

De consultants organiseren regelmatig meetings om optimaliseringen en aanvullingen te doen rond de activiteiten van LiSS.

Het evaluatiesysteem van de opleidingen houdt veel mondelinge contacten tijdens en na een opdracht in, alsook schriftelijke rapportering. Liesbeth Huysmans doet zelf een debriefing met de opdrachtgever, ook voor de opdrachten door haar consultants uitgevoerd. De opvolging van een opleiding of coaching gebeurt aan de hand van een persoonlijk evolutieplan ("pep") dat elke deelnemer invult met zijn eigen leerpunten.

De organisatie behaalt voor de tweede opeenvolgende keer het kwaliteitslabel Qfor.