

Ontwikkelen leidt tot groei!

Ongeacht via welke methode je het beste kennis tot je neemt, bij Global Knowledge kunnen ze hier volledig op aansluiten. Als wereldwijd opererende trainingsorganisatie traint en certificeert Global Knowledge IT-professionals sinds 1995 voor producten van nagenoeg alle IT-leveranciers. De Nederlandse organisatie werkt met 85 medewerkers jaarlijks voor 2.500 bedrijven en leidt 25.000 professionals op.

Toen René Lap in 2018 aantrad als Managing Director Benelux versterkte hij de focus op klantgerichtheid. Dit resulteerde in een stijging van tevreden klanten. “Dat is toch wel de kroon op alle inspanningen op ons interne programma ‘Customer first.’”

Goed luisteren is essentieel. “Goed luisteren is een belangrijke waarde om onze dienstverlening te verbeteren. Zo merkten we dat, toen we vanwege de COVID-maatregelen

onze trainingen voor 100% in onze virtuele klaslokalen uitleverden, het voor de trainers belangrijk was om op een andere manier de interactie te vergroten. We zagen dat trainers de betrokkenheid van cursisten in een online omgeving steeds beter konden vergroten. Dit resulteerde in een zeer hoge NPS score van onze eigen trainers.”

De recente samenvoeging met Skillsoft vindt René een geweldige ontwikkeling. “Voor ons betekent dit dat we professionals in de allerebreedste zin kunnen trainen. Omdat Skillsoft traint op een volledig digitale wijze, kunnen we de digitale content samenbrengen met instructor-led content. Op deze manier zijn wij in staat om voor iedere professional individueel maatwerk te leveren. Op elk gewenst moment, op iedere plek, kun je trainingen volgen op de wijze die het beste bij jou past.” ■



DEEL ONLINE