

Iber Lengua behoort tot de top van taleninstituten

'Honderd procent klanttevredenheid'

Het Haarlemse taleninstituut Iber Lengua Taal & Cultuur is gespecialiseerd in het geven van maatwerk taaltrainingen voor het bedrijfsleven. De lessen worden volledig afgestemd op de branche en functie van de cursisten. "We bieden altijd maatwerk. Bovendien geven we als enige taleninstituut in Nederland een kwaliteitsgarantie," zegt Joana Keur, eigenaar van Iber Lengua.

Iber Lengua behoort dan ook tot de top van de Nederlandse taleninstituten, dat is te zien aan de certificaten die aan de muur hangen. Eén daarvan is het resultaat van 100% klanttevredenheid van de cursisten. "Daar zijn we erg blij mee, want dat is natuurlijk het ultieme doel," zegt Keur die voorafgaand aan de oprichting van Iber Lengua een marktonderzoek heeft laten doen naar wat er niet goed ging op het gebied van taaltrainingen. "Daar kwam onder meer uit naar voren dat de cursussen niet waren toegespitst op de organisatie en de functie van de deelnemer en dat cursisten werden belast met nutteloze bedrijfsrespondentie. Ook ontbrak elke vorm van zakelijke cultuur. Daar zijn we met succes op ingesprongen, zo blijkt uit de tevredenheid van de cursisten.



"Eigenlijk is onze filosofie samen te vatten in de uitspraak dat 95% van het succes van de cursus afhankelijk is van de inzet en motivatie van de cursist. Voor 90% hiervan is de docent verantwoordelijk," zegt Keur. "Dat vergt veel voorbereiding en een goede begeleiding vanaf de behoeftanalyse tot en met het pedagogisch evaluatierapport na de cursus. We werken dan ook alleen met individuele cursisten of kleine groepen, omdat we anders die persoonlijke aandacht niet kunnen geven. Door constant oog te hebben voor de wensen van de cursisten en daar op in te spelen, lukt het die hoge kwaliteit te bereiken. We bespreken vooraf ook altijd met de opdrachtgever wat de specifieke wensen van de cursisten zijn. Op basis daarvan wordt een maatwerk lesplan gemaakt en tussentijds wordt geëvalueerd of alles nog naar tevredenheid verloopt."

Keur merkt in de dagelijkse praktijk dat het Nederlandse bedrijfsleven zich steeds meer bewust wordt van het belang van een goede taaltraining. "We geven bijvoorbeeld niet zo maar Engelse les, maar zorgen er voor dat iemand z'n vak kan uitoefenen in het Engels." Het gaat bedrijven immers niet om het leren van zoveel mogelijk grammatica maar om de communicatie met anderstaligen. De bedrijven willen dus wel investeren in een taaltraining maar dan wel bij een organisatie met een duidelijk kwaliteitsbeleid en een visie op het gebied van zakelijke trainingen."

Ook op Schiphol is Iber Lengua actief. Zoals talentesten voor het vliegend personeel van Transavia en naast de verkopers en planners van logistieke bedrijven worden ook douanemensen, floormanagers en omroepers op de luchthaven zelf getraind. "De laatstgenoemde groep moet perfect de uitspraak beheersen, daar besteden we dan extra aandacht aan, totdat ze het perfect doen," aldus Keur, die ook diverse multinationals tot haar klantenkring mag rekenen. "Die laten soms zelfs medewerkers uit andere landen taaltrainingen bij ons volgen. Ook geven we veel trainingen Nederlands aan *expats* van grote bedrijven in de regio, zoals Corus en Ahold."

Daarnaast is het instituut inmiddels actief op het gebied van inburgeringcursussen en ook op dat vlak scoort het instituut door de maatwerkaanpak bovengemiddeld goed. Via internet worden ook taaltrainingen aangeboden. De docenten zijn dan via een webcam met de cursisten verbonden en in Haarlem zelf verzorgt Iber Lengua een pakket aan zakelijke avondcursussen die voorheen door de Kamer van Koophandel werden verzorgd. Vertalingen en tolkdiensten zitten eveneens in het pakket van de Haarlemse taalspecialist, die binnenkort in Barcelona een eerste buitenlandse vestiging opent. ■

Iber Lengua Taal & Cultuur
 Zaanenstraat 18
 2022 CP Haarlem
 Tel.: (023) 538 98 49
 Fax: (023) 539 37 12
 E-mail: info@iberlengua.nl
 Internet: www.iberlengua.nl