

Engelen-Bänziger scoort hoog in klanttevredenheid

'Orthopedische schoenen maatwerk in optima forma'



Ontstaan bedrijf

Het aanmeten van orthopedische schoenen vergt uiterste precisie en groot vakmanschap. Engelen-Bänziger Orthopedische Schoentechniek is wat dat betreft sinds jaar en dag een vertrouwd adres. Dat was het al toen Jan Engelen er nog de scepter zwaaide.

Overname bedrijf

Sinds 2005 hebben Jos en Wilma Bänziger de zaak overgenomen, met maar één doel voor ogen: optimale klanttevredenheid. 'Dat bereik je in ons vak alleen maar door een intensieve en persoonlijke communicatie met je klanten', weet Wilma Bänziger uit ervaring.

Haar man Jos Bänziger is orthopedisch schoentechnicus. 'Daarvoor heb ik een achtjarige opleiding gevolgd. Eerst word je opgeleid tot schoenmaker, vervolgens specialiseer je je in orthopedische schoenen.' Sinds kort heeft de bloeiende praktijk een tweede orthopedisch schoentechnicus in dienst. Het aanmeten van orthopedische schoenen is echt maatwerk. Geen twee voeten zijn hetzelfde. Om ervoor te zorgen dat het eindresultaat optimaal is, heeft het Echtse bedrijf een vast protocol opgesteld voor alle klanten.

Intakefase

Wilma Bänziger legt uit: 'Cliënten met voet- en/of loopproblemen - soms ook met rugklachten - komen bij ons terecht na doorverwijzing door een medisch specialist, huisarts of via mond-tot-mondreclame. Dan volgt een intensieve intakefase volgens een vast protocol. Daarin komen onder andere vragen aan bod zoals: wat verwacht de klant van de schoenen, steunzolen of andere schoenaanpassingen? De klant krijgt zijn eigen orthopedisch schoentechnicus toegewezen. Die begeleidt hem door de gehele intakeprocedure, inclusief het aanmeten en het vervaardigen van de schoenen in eigen werkplaats. Dit is redelijk uniek en komt niet vaak meer voor. Het een-op-eencontact is waardevol, leidt tot een hoogwaardige kwaliteit en zorgt ervoor dat we op het punt van klanttevredenheid hoog scoren.'

Hoe ervaren onze klanten onze dienstverlening?

Engelen-Bänziger Orthopedische Schoentechniek hecht zoveel

waarde aan een optimale klantrelatie, dat een extern bedrijf (www.klantenvertellen.nl) iedere cliënt een enquêteformulier toestuurt waarin de klant kan aangeven hoe hij de behandeling heeft ervaren. Gemiddeld scoort de Echtse orthopedische schoenpraktijk een acht. Voorwaar een heel mooi rapportcijfer, dat aangeeft dat het bedrijf hoge ogen gooit op het punt van klanttevredenheid. Voor meer informatie bezoek onze website; www.engelen-banziger.nl

Functioneel en modisch

Wie mocht denken dat orthopedische schoenen per definitie nogal lompe modellen zijn, heeft het mis. Jos Bänziger: 'Onze schoenen zijn functioneel, op maat gemaakt, modisch en in elke gewenste kleur en leersoort verkrijgbaar.'

Samenwerking met verzekeraars en specialisten

Jos vervolgt: 'We werken met alle medische specialisten en verzekeraars samen. Orthopedische schoenen zitten in de basisverzekering met een eigen bijdrage voor de verzekerde. Daarbij willen we vermelden dat iedereen hier zonder verwijzing terecht kan en ons advies altijd gratis en vrijblijvend is. Ook is het zo dat iedereen zijn eigen orthopedisch schoentechnicus kan kiezen.'

Service

'Sinds kort hebben we een nieuwe service toegevoegd, een avond- en een weekendspreekuur. Ook is een bezoek aan huis mogelijk voor mensen die slecht ter been zijn. Kortom, de klant staat bij ons echt centraal', aldus Wilma Bänziger tot slot.

Door Norbert Meijs | Foto's Henry Peters



Engelen-Bänziger - Orthopedische Schoentechniek

Herderstraat 25, 6101 VK Echt

T 0475 - 481 609

E info@engelen-banziger.nl

F 0475 - 483 744

I www.engelen-banziger.nl

Openingstijden (liefst op afspraak)

maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 17.00 uur. Woensdagavond en zaterdagmorgen.

