



Comfort Zekerheid Geluk

Met hart en ziel

Betrokkenheid bij onze klanten, menselijk contact, juridische bijstand, regeling van de schade in eigen beheer, 24/24 bereikbaarheid... aan alles wordt gedacht : professioneel en persoonlijk. De belangen van de klant staan voorop.

“70 jaar expertise in het beschermen van uw welvaart.”

Door de recente **financiële crisis** is er een verlies van vertrouwen vastgesteld bij de consument. Een ongeremde groeidrift lag aan de basis van een algemene schuldopbouw en viel samen met een tekort aan toezicht, transparantie en bedrijfsethiek.

Het **waardengedreven ondernemen** in het DNA van ons kantoor betekent in dit opzicht een belangrijke meerwaarde. Wij ontmoeten de klant niet alleen vanuit onze waarden maar leiden ook onze organisatie op dezelfde manier. Wij willen onze waarden op alle niveaus voelbaar en zichtbaar maken.

Ons zakenmodel start bij **authenticiteit**. De klant is voor ons meer dan een aankoper van producten. Wij zien hem in de eerste plaats als een mens met een familie en vrienden, die deelneemt aan de samenleving. Wij willen vertrouwen opbouwen en de klant ernstig nemen. Wij veinzen geen almacht van waaruit wij alles kunnen oplossen maar wij tonen in alle eerlijkheid wat wij kunnen en niet kunnen, wat wij willen en niet willen. Wij lopen bovendien niet weg wanneer problemen zich voordoen.

Het is belangrijk dat de klant zich kan terugvinden in met onze waarden en missie. Wie in ons concept wil meegaan, onderschrijft een **Comfortplan**. Dit plan verzekert comfort, het behoud van de levensstijl alsook de uitbouw van zekerheid naar de toekomst.

Een samenwerking begint voor ons bij een pro-actief en periodiek contact. De klant stelt immers het product niet op de eerste plaats. Hij wil vooreerst een **goed contact**. Wij ontmoeten de klant voor een gesprek bij voorkeur op de sleutelmomenten van het

leven, zoals een geboorte, het huwelijk, de aankoop van een woning, het pensioen...

Ieder gesprek legt een **uniek verhaal** bloot over geluk, verdriet, welvaart en comfort. Het is de basis voor onze zakelijke relatie. Wat willen onze klanten? Welke zijn de verwachtingen? Waar kiezen deze mensen voor? Wat voor leven willen zij? Waar en hoe willen zij wonen? Wat zijn hun financiële mogelijkheden en beperkingen? Toekomstdromen?

De klant ernstig nemen betekent ook gepaste zakelijke antwoorden formuleren. In het Comfortplan (dat meer is dan een productmix) geven wij aan wat ons bijzonder maakt. Wij onderscheiden ons door **maatwerk**. Wij kijken periodiek naar de individueel gewijzigde omstandigheden van de klant en proberen daarvoor de beste oplossing te vinden.

Financiële instellingen hebben doorgaans slechts één aanbod. Uiteraard is dat aanbod voor hen het beste. Ons kantoor werkt **onafhankelijk**, zowel op kantoor als op productniveau. Wij vergelijken en leggen de klant oplossingen voor van verschillende leveranciers die onze waarden delen. De producten die het best scoren worden geselecteerd. Op die manier kunnen wij de belangen van de klant optimaal verdedigen.

Onze focus op de klant is geen charmeoffensief. Wij zijn betrokken en willen met de klant een **duurzame relatie** onderhouden : de klant een welkomstgevoel geven door onszelf en ons kantoor met onze waarden voor te stellen. Meedenken en anticiperen door gerichte vragen te stellen. De klant kwalitatief en professioneel begeleiden zodat zijn behoefte aan comfort en zekerheid optimaal ingevuld wordt.

Wij geven onze medewerkers de kans zich te ontplooiën en uit te blinken op een manier die zowel henzelf als de organisatie als geheel ten goede komt. Onze medewerkers hebben minimum drie jaar gespecialiseerde scholing achter de rug en hebben jaren praktijkervaring. Zij voelen zich thuis op hun werkplek en blijven daardoor aan ons kantoor verbonden. Door een verantwoorde **arbeidsethos** kunnen zij de klant ook op lange termijn recht in de ogen kijken. Continue opleiding op persoonlijk en technisch vak zorgt er voor dat zij elk dossier kunnen opvolgen.

Naast onze geïntegreerde aanpak en opvolging zorgt een **netwerk** van specialisten voor een bijkomende garantie op comfort. Ons netwerk is een toegevoegde waarde aan het Comfortplan. Het is een platform van dienstverlening waardoor wij meer kwaliteit kunnen bieden dan wanneer de klant zich beperkt tot een loutere standaardoplossing.

Wij willen onze blik ook ruimer richten dan ons kantoor alleen. Het **sociaal engagement** uitbreiden naar de samenleving rondom ons, waarin anderen soms in een minder gelukkige situatie verkeren.

Pinocchio is een project dat goed aansluit bij de omgeving waarin wij actief zijn, en waarvoor wij ons op lange termijn kunnen inzetten. De stichting Pinocchio richt zich tot kinderen met ernstige brandwonden. En dit vanaf een leeftijd van 0 tot 25 jaar. Naast financiële ondersteuning (bv. terugbetaling van kosten voor behandeling, drukkleedij, maskers en zalven), wordt het ziekenhuisverblijf aangenamer gemaakt door een wekelijks bezoek van een Cliniclown, de aankoop van speelgoed voor de gemeenschappelijke speelruimte, boeken, spellen, TV, PC's.

Veel aandacht wordt ook geschonken aan het sensibiliseren van het brede publiek met preventievoordrachten en publicaties voor scholen, organisaties en serviceclubs. Het brandwonden-centrum in het hospitaal van Neder-over-Heembeek is het meest bekende adres van deze organisatie. De samenwerking strekt zich evenwel ook uit tot de andere centra in Antwerpen, Gent, Leuven en Luik.

“Advies en service op maat. Perfect afgestemd op je leefsituatie. Dat mag je verwachten wanneer je een comfortplan afsluit.”

Beyers-Vanheule wil haar missie verwezenlijken met een bedrijfscultuur die gebaseerd is op volgende waarden en bijhorende gedragingen van onze medewerkers :

- **Verantwoordelijkheid**
Heeft een ingesteldheid waarmee het kantoor het verschil maakt.
Maakt concrete afspraken en komt het engagement nauwkeurig na.
Meldt fouten, onderneemt stappen om ze te herstellen en leert ervan.
Toont initiatief en is ondernemingsgezind.
- **Klantgericht**
Schept een vertrouwensband met de klant.
Luistert goed naar de klant, stelt vragen naar de behoeften van de klant
Doet meer dan van hem/haar verwacht wordt en laat dit ook aan de klant weten.
Antwoordt snel en efficiënt op vragen, volgt de situatie van de klant op.
- **Resultaatgericht**
Is enthousiast en gericht op het behalen van de doelstellingen.
Levert prestaties die boven het gemiddelde uitstijgen.
Werkt aan de eigen productiviteit.
Besteedt de werktijd efficiënt.
- **Samenwerking**
Draagt actief bij en is mee verantwoordelijk voor de eindresultaten.
Streeft naar een optimale communicatie.
Respecteert de mening van anderen.
Geeft feedback aan de belanghebbenden.
Toont dienstbaarheid voor elkaar.
- **Vertrouwen**
Is open en recht door zee.
Behandelt anderen waardig en rechtvaardig.
Gaat integer te werk en steunt collega's.
Houdt steeds de langetermijnbelangen van de klant voor ogen.
Leeft en handelt correct en discreet.
Inspireert anderen door zelf de waarden na te leven.