

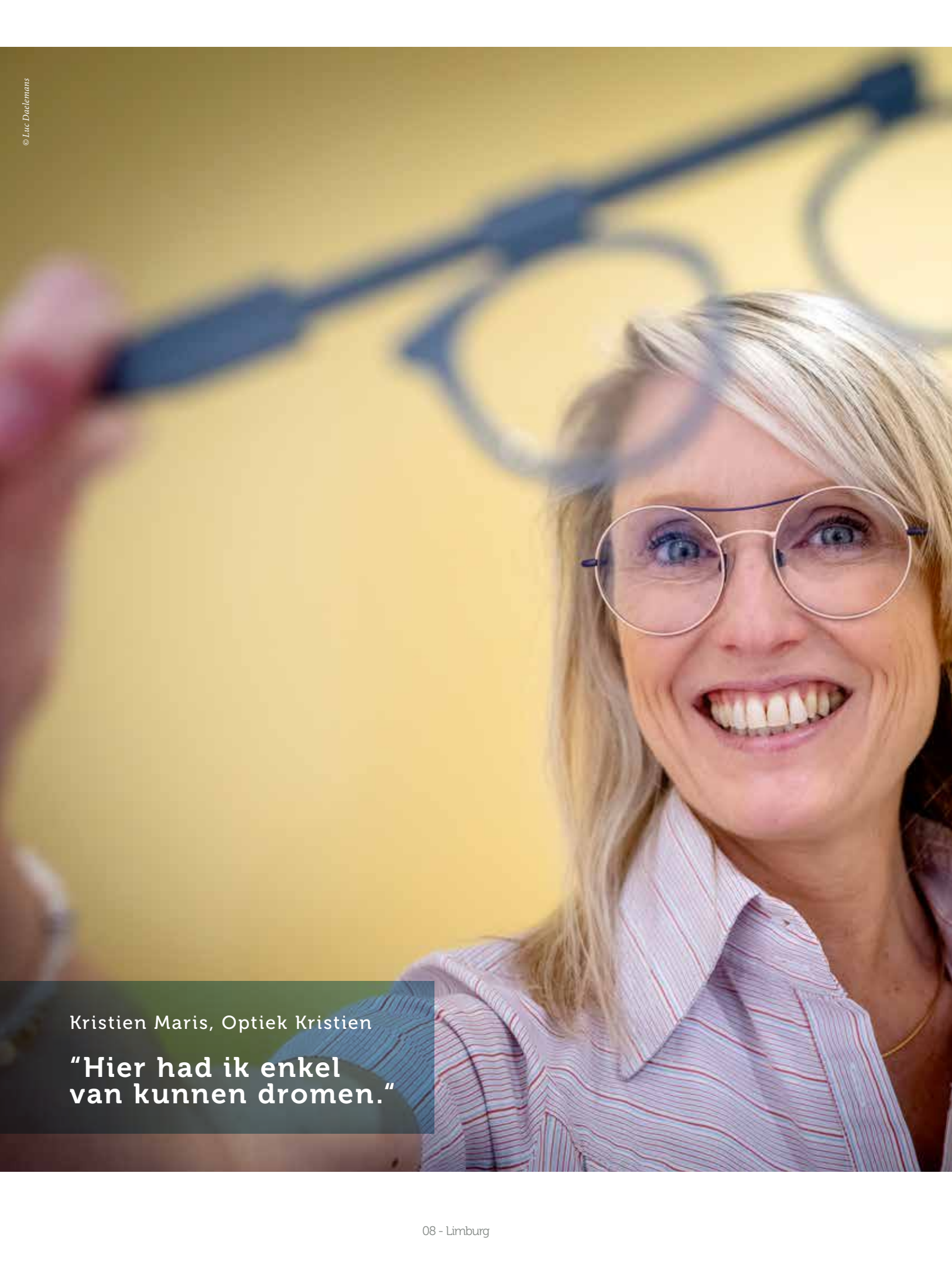


Winnares van de UNIZO LIVIA-award 2019

KRISTIEN MARIS

Pareltjes van ontwerpen

JUWELIER ANN BUNTINX



Kristien Maris, Optiek Kristien

**“Hier had ik enkel
van kunnen dromen.”**

In principe moet je geen groot bedrijf runnen om succesvol te zijn als ondernemer. Dat bewijst Kristien Maris. Deze bevolgen ondernemster bouwde haar optiek gestaag uit en sleepte recent de LIVIA-award in de wacht: de ondernemersprijs voor inspirerende vrouwelijke ondernemers.

Al twintig jaar onderneemt Kristien op basis van een sterke missie en visie. Hoewel ze uit een echt ondernemersnest komt, had ze niet meteen de ambitie om ook de zelfstandige toer op te gaan. Na twee jaar in loondienst gewerkt te hebben, moest ze haar mening herzien. “Ik was slechts 26 jaar, maar ik wilde meer. Het ondernemersbloed kruipt toch waar het niet gaan kan”, lacht Kristien. “Ik was vastberaden om mijn eigen baas te zijn. Toen dit pand in de Banneux-wijk in Hasselt in 2000 te koop kwam te staan, heb ik geen moment meer getwijfeld.”

“Mijn partner schakelt graag een versnelling hoger, terwijl ik met een open vizier rustig rondtoer.”

Authentieke drijfveer

Een goede zet. Vooral omdat Kristien de optiek gestaag uitbouwde, op haar eigen tempo. En ook op haar eigen manier. “Mijn missie is niet zozeer om brillen of contactlenzen te verkopen, maar om mensen met slechte ogen of een beperkt zicht op de beste manier gelukkig te maken. En dat gaat zowel over de kwaliteit van de glazen als over het esthetische plaatje. Want een bril moet ook matchen met je persoonlijkheid. Ik vind het enorm belangrijk dat mensen met een beperkt zicht zich bewust zijn van alle mogelijkheden die de huidige technologie biedt om beter te kunnen zien. Die zoektocht naar de perfecte oplossing voor mijn klanten is iets wat me iedere dag drijft.”

Organische groei

Kristien is als ondernemster niet de vrouw van de grote risico's. Het is dankzij haar passie en doorzettingsvermogen dat ze Optiek Kristien Maris heeft laten uitgroeien tot een gevestigde waarde. “Het leuke is dat die groei op een organische manier tot stand kwam, door simpelweg mijn intuïtie te volgen en dit te koppelen aan de juiste strategie. In 2010 heb ik mijn eerste medewerker pas aangetrokken en zijn we ons meer en meer gaan professionaliseren op gebied van marketing, klantenservice en stockbeheer. Op mijn eigen manier heb ik businessmodellen, salesprocessen en marketingmethodes vertaald naar werkbare instrumenten die passen bij mijn zaak.”



Vijf jaar geleden, toen ze hoogzwanger was van haar tweede zoon, kreeg Kristien de kans om het aanpalende pand te kopen. “In 2017 zijn we met de verbouwingen gestart om de zaak te verruimen en volledig te restylen. Om die periode te overbruggen, hebben we onze werkzaamheden tijdelijk verdergezet in een pand aan de Genkersteenweg.”

Concept onder de loep

In maart vorig jaar opende Optiek Kristien opnieuw de deuren met een volledig vernieuwd concept. “Hiervoor werkte ik nauw samen met de spin-off Identify.Me van conceptenhuis Cocomo die onze personal branding op punt heeft gesteld. We hebben de winkeloppervlakte verdubbeld en sterk ingezet op het belevingsaspect. Ik wilde een plek waar onze klant zich echt thuis voelt. Vandaar dat we kozen voor warme materialen om een knus, huiselijk gevoel te creëren. We maken er een erezaak van om onze klanten zo goed mogelijk te ontvangen. Dat doen we onder meer door hen een kopje koffie aan te bieden, maar in het weekend verwelkomen we hen ook met een glaasje prosecco. Verder hebben we een aparte kinderkhoek gecreëerd met een heuse troon waar kinderen hun bril kunnen passen. Er wordt een polaroidfoto van hen genomen, die in de winkel wordt opgehangen, én ze krijgen ook een brevet mee naar huis. Want we willen het brilavontuur voor de kleinsten zo aangenaam mogelijk maken.” Investerings die geleid hebben tot een extra groeiomzet waarmee Kristien ook nieuw personeel kon aantrekken.

“Ik was vastberaden om mijn eigen baas te zijn.”

Blik vooruit

Waar haar ouders aanvankelijk haar klankbord waren, is dat nu haar partner die ze bijna tien jaar geleden leerde kennen. “Hij is mijn steun en toeverlaat”, gaat Kristien door. “Eigenlijk vormen we de ideale tandem. Hij schakelt graag een versnelling hoger, terwijl ik met een open vizier rustig rondtoer. We vinden elkaar in het midden, maar toch steeds met de blik vooruit.”

Overeind blijven

En dat is nodig. Want de grootste uitdaging is dat Kristien als kleine zelfstandige opticien overeind moet blijven in een steeds veranderende wereld waarin e-commerce rake klappen uitdeelt en grote ketens de bovenhand nemen. “Vaak wordt er uitgepakt met straffe promoties waarmee men meerdere brillen tegen een bepaalde prijs kan verkrijgen. Veel consumenten zijn daar niet ongevoelig voor. Maar je merkt dat klanten daarvan terugkomen. Want met een goede service maak je écht het verschil en bouw je een langdurige vertrouwensrelatie op met je klanten. En daar zetten we heel erg op in. Ik kan daarvoor terugvallen op een schitterend team dat net dezelfde waarden en normen nastreeft en uitdraagt.”

Doorgedreven innovatieve aanpak

Daarnaast is het van belang om te blijven innoveren om de service en klantenbeleving verder te optimaliseren. “Ook als kleine onderneming kan dat perfect. Wij proberen niet alleen innovatief te zijn in de aanpak naar onze klanten en met een vernieuwend productassortiment, maar ook op vlak van onze interne processen.

We hebben een perfect opvolgsysteem uitgedokterd om onze klanten de best mogelijke naservice te bieden. Daarnaast hebben we zes computers in de winkel die allemaal uitgerust zijn met het laatste nieuwe softwaresysteem dat in verbinding staat met onze meettoestellen om een zo klein mogelijke foutenmarge te hebben. Verder zorgen de geautomatiseerde processen er ook voor dat er voor mij als zaakvoerder extra tijd vrij komt voor de klanten.”

Kers op de taart

Hoewel Kristien de LIVIA-awards van nabij opvolgde, was dit voor haar toch een beetje een 'ver van haar bed'-show. "Maar daar heb ik me toch op verkeken", glimlacht Kristien. "Groot was mijn verbazing toen men me vroeg om me kandidaat te stellen. Ik dacht aanvankelijk dat dit voor mij als 'kleine onderneming' niet was weggelegd, maar ik besloot toch mee te doen. Ik vond het een mooie kans om onze zaak in de schijnwerpers te plaatsen. Bovendien moet je toch ook wel een vrij pittig dossier indienen, waardoor je je ondernemersparcours kritisch dient te bekijken. Dat ik bij de laatste drie eindigde was al een overwinning op zich. Toen bleek dat ik het LIVIA-juweel mee naar huis mocht nemen, was dat helemaal de kers op de taart. Het is erg leuk om na bijna twintig jaar ondernemen die erkenning te krijgen. Een bekroning voor het hele team en alle partners die me steeds met goede raad en daad bijstaan. Het geeft nog meer goesting om de ingeslagen weg verder te bewandelen."

KRISTIEN MARIS (44)

Woonplaats: Genk

Opleiding: Opticien / optometrist / contactlens-specialist

Partner: Berten Vandebroek

Kinderen: Daan (16) en Bent (4)

Vrije tijd: Quality time met het gezin en vriendinnen

Leuze: Zuiver zicht, pure sterkte.

Ondernemersmotto: Durf te springen!

Tips voor andere ondernemers:

- Laat je begeleiden door partners om het beste uit jezelf en je zaak te halen.
- Stel een jaarplan op met doelen en acties die je wil ondernemen. Dat schept rust in je hoofd.

www.optiekkristien.be

Buy en Go
aanbiedingen
op Ranger



Subtiele klasse valt op. Door de exclusieve, geheel zwarte, styling lijkt de nieuwe Ford Ranger Black Edition onder de radar te willen blijven. Maar vergis u niet, zijn unieke persoonlijkheid blijft nooit onopgemerkt. Ontdek meer op www.ford.be

FORD RANGER BLACK EDITION

BEST PROFESSIONAL PICK-UP | 



Uw Limburgse Ford verdelers: fordlimburg.be

BECKERS

Bilzen-Lanaken - Tel. 089 41 33 61

DRIESEN

Genk - Bree - Tel. 089 46 16 10

HERROELEN MOTORS

Boslaan 53, Dilsen-Stokkem - Tel. 089 75 75 05

MORREN MEELBERGS

Leuvensesteenweg 108, Diest - Tel. 013 33 33 86

HASSELT MOTOR NV DE SCHAETZEN

Kuringersteenweg 293, Hasselt - Tel. 011 25 09 09

MORREN MOTOR

Luikerst. 131, Sint-Truiden - Tel. 011 68 68 52

PEERLINGS

Lindelsebaan 46, Overpelt - Tel. 011 64 24 84

DECKX

Kruisven 1, Mol - Tel. 014 31 11 55

 6,5-8,8 L/100 KM.  171-231 G/KM CO₂ (NEDC)

Verbruik en uitstoot geldig voor de uitvoering met banden zoals beschreven in de standaarduitrusting. Optionele banden kunnen een andere CO₂-uitstoot en verbruik tot gevolg hebben. Contacteer ons voor meer informatie. Voor meer inlichtingen, raadpleeg www.nl.ford.be. De afgebeelde wagen kan afwijken van de werkelijke specificaties.  GEEF VOORRRANG AAN VEILIGHEID. Milieu-informatie (KB 19/03/2004): www.nl.ford.be/milieu. **ford.be**