

Neue Konzepte

Kompetenter Partner rund um Kundenservice

POS Service Group: Neuer Internetauftritt bietet viele Zusatzleistungen für Industrie und Handel

Dienstag, 01.03.2016

Dem Verband der Deutschen Möbel-industrie zufolge geben die Bundesbürger pro Kopf für Möbel jedes Jahr knapp 400 Euro aus. Je Haushalt liegen sie damit noch vor den Nachbarn aus Italien oder Frankreich. Dass nur zufriedene Kunden auch kaufwillige Kunden sind, weiß die Branche und hat Reklamationsquoten seit Jahren den Kampf angesagt. An der Schnittstelle zwischen Kundenbeschwerde und Kundenservice beginnen die Dienstleistungen der POS Service Group. Das auf Vor-Ort-Service-Leistungen, Instandsetzung und Reklamationsbearbeitung spezialisierte Unternehmen hat in seiner knapp 30-jährigen Unternehmensgeschichte ein breites Portfolio an Dienstleistungen und zusätzlichen Service- und Produktangeboten aufgebaut. „Wir sorgen nicht nur für einen einwandfreien Zustand der neuen Sofagarnitur des Kunden, wir wollen auch, dass der Service am Kunden nicht nach dem Kauf beendet ist“, sagt Christoph Horbach, geschäftsführender Gesellschafter der POS Service Group. „Wir unterstützen zum Beispiel das Qualitätsmanagement unserer Partner und bieten ein umfangreiches Statistikprogramm. Nur wer seine Schwachstellen kennt, kann sie verbessern.“ Dieser kostenlose Analyseservice gibt beispielsweise Auskunft über alle Schadensarten, die an einem bestimmten Modell aufgetreten sind oder die Anzahl der Schäden und der Verursacher in Prozent im Vergleich zur gesamten Datenbasis von POS.

Neue Internetpräsenz

In Kürze wird unter www.pos-sg.com die neue Homepage freigeschaltet. Dort finden Kunden und Partner der POS Service Group zahlreiche, z. T. auch kostenfreie Zusatzleistungen zur weiteren Steigerung der Zufriedenheit der Endkunden, wie z. B. das Fleckenportal. Dieses kann auf der eigenen Website eingebunden werden und gibt Kunden umfangreiche Reinigungs- und Pflegetipps für zahlreiche Materialien. „Wer den Aufbau und die Merkmale eines industriell gefertigten Polstermöbels kennt und um die Besonderheiten weiß, der kann seine Kunden umfassend beraten“, erläutert Christoph Horbach weiter.

„Deshalb ist es uns eine Herzensangelegenheit, unser langjähriges Reklamationswissen aus mehr als 4,2 Millionen Endkundenbesuchen mit dem Möbelhandel zu teilen. Wir schulen Einrichtungsberater, Kundenbetreuer und Lieferpersonal bundesweit rund um die Themen Polstertechniken, Stoff- und Ledereigenschaften sowie Service- und Qualitätsmanagement.“

Innovation aus Erfahrung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von POS sind sehr technikaffin, entwickelten schon eigene Werkzeuge, wie den patentierten Nosagspanner, und sorgen immer wieder für Neuentwicklungen. Dazu gehören z. B. widerstandsfähige Hüllen zur Vermeidung von Transportschäden bei Lieferungen und Rücknahmen von Möbeln oder ein Luftkissen, das nachgiebig gewordenen Garnituren strafft. Der von POS mitentwickelte Polsteratlas ist mittlerweile ein Maßstab zur sachgerechten Beurteilung von Reklamationen.

Da ein umfassender Kundenservice nicht nach Auslaufen der Gewährleistungsfristen endet, empfehlen viele Möbelhäuser ihren Kunden die Dienstleistungen von POS, um Schäden an Möbeln vor Ort zu reparieren. hoe

Foto: POS Service Group

[zum Seitenanfang](#)