

# POS Service Group

## 3. Solscheider Qualitätszirkel mit Industrie und Handel

Freitag, 08.06.2018



Auch in diesem Jahr fand der Branchen-Gipfel reges Interesse. Foto: POS Service

Die POS Service Group hat ihren 3. Qualitätszirkel für den Möbelhandel und die Möbelindustrie abgehalten. Wie das auf Vor-Ort-Dienstleistungen bei Gewährleistungs- und Schadensfällen spezialisierte Unternehmen mitteilte, war das Interesse am Branchengipfel auch in diesem Jahr wieder sehr groß; nahezu alle großen Marktplayer hatten sich angesagt (u.a. Polipol, Steinhoff, 3C, Himolla, Ewald Schillig, Willi Schillig, XXXLutz, Porta, Möbel Martin, Ostermann, Poco). Die Digitalisierung ist auch in der Möbelbranche ein Erfolgstreiber. POS als Ausrichter und Moderator der Veranstaltung zeigte in diesem Umfeld zum ersten Mal den neuen Ansatz der digitalen Videobegutachtung beim Kunden. „In der anschließenden regen Diskussion konnten wir viele wertvolle Impulse für unsere Videobegutachtung sammeln und interessante Partner für eine Testphase gewinnen“, sagt Christoph Horbach, geschäftsführender Gesellschafter der POS Service Group. „Wir sind ein sehr technikaffines Unternehmen und nutzen als außendienstlastiger Dienstleister die Möglichkeiten, die uns das digitale Zeitalter bietet.“

Weitere Themen auf der Agenda des 3. Qualitätszirkels waren unter anderem die Prozessoptimierung bei Bestellung und Handling von Ersatzteilen sowie Fakten und Zahlen zu Schadensursachen. Dabei saßen sowohl Entscheider aus dem Kundendienst und der Qualität als auch der Logistik am Tisch. In interaktiven Workshops wurde die Herausforderung thematisiert, die immer größere Funktionsmöbel an Lederbezüge stellen. Ein anderer Workshop befasste sich mit der professionellen Zerlegung von Polstermöbeln.

Das Arbeitsklima war, so die Veranstalter, konstruktiv und offen. Ein Teilnehmer bemerkte: „Was uns alle an diesem Tisch eint, ist der Wille, die Endkunden zufrieden zu stellen.“ Dieses positive Feedback motiviert POS, den Qualitätszirkel als Branchengipfel, der sich mit Fragen der Zukunft von Serviceaspekten beschäftigt, fortzuführen und weiter auszubauen.

### **3. Solscheider Qualitätszirkel mit Industrie und Handel**