

Industrie und Handel gemeinsam voranbringen

Der Servicedienstleister POS Servicegroup hat bei seinem jüngsten Qualitätszirkel digitale Schwerpunkte gesetzt | Neue Konzepte



Die Vertreter aus Industrie und Handel erlebten einen spannenden und inspirierenden „Qualitätszirkel“ bei der POS Servicegroup. Fotos: POS Servicegroup

Nach der corona-bedingten Zwangspause war es jetzt endlich wieder soweit. Ende Juni hat die POS Servicegroup rund 30 Vertreter aus Industrie und Handel zum „Qualitätszirkel“ geladen, um sich gemeinsam über neue Entwicklungen und wichtige Branchenthemen auszutauschen. „Der Qualitätszirkel, den wir nach der Corona-Pause endlich wieder durchführen konnten, war ein voller Erfolg. Wir gehen mit diesem Format neue Wege, bringen Industrie und Handel gemeinsam an einen Tisch, und das kam bei den Teilnehmern sehr gut an. Gerade der gemeinsame Austausch ist wichtig, um die entscheidenden Themen in der Branche voranzutreiben“, so POS-Servicegroup-Geschäftsführer Hans-Josef Bohr. Künftig soll der „Qualitätszirkel“ wieder alle zwei Jahre stattfinden, um den Austausch mit Industrie und Handel kontinuierlich weiterzuführen.

Digitale Themen im Fokus

Gerade die Digitalisierung bietet der Möbelbranche nicht nur Herausforderungen, sondern auch große Chancen, die Servicequalität zu verbessern. Wenn hierbei alle an einem Strang ziehen, können die Kunden schneller und besser zufriedengestellt werden. Aus diesem Grund wurden auch die neuen digitalen Services des Unternehmens und die damit verbundenen Marktchancen intensiv besprochen. Webservices wie das Selbstverplanungstool für den Endkunden und die POS Onlinebegutach-

tung wurden hier noch einmal vorgestellt und mit den Besuchern diskutiert. Die Onlinebegutachtung nutzt die digitalen Möglichkeiten, um den Kunden schnell und unkompliziert weiterzuhelfen – dieser erhält einen Link zu einem Servicetermin und kann den POS-Mitarbeitern mit seiner Smartphone-Kamera das Problem zeigen. Auf diese Weise kann auch der Ersatzteilbedarf besonders schnell und ganz ohne Besuch eines Service-Mitarbeiters ermittelt werden. Die POS Servicegroup dokumentiert die Beanstandung und sorgt dafür, dass der betroffene Händler oder Hersteller binnen 48 Stunden alle notwendigen Informationen hat. So können Kundenbeanstandungen und Reklamationen besonders schnell behoben werden – was der Kundenzufriedenheit spürbar zugutekommt.

Kundenzufriedenheit fördern

Aber auch weitere Services von POS können dabei helfen, die Zufriedenheit der Kunden mit Produkt und Händler zu fördern. Mit dem POS ColourMaster können beispielsweise Rezepturen für Lederfarben ermittelt werden, um den gefürchteten Farbabweichungen bei Smart-Repair oder beim Ersatzbezug den Garaus zu machen. Daneben standen aber auch allgemeine Themen auf dem Programm des „Qualitätszirkel“. Das neue Kaufrecht wurde dabei ebenso besprochen wie Möglichkeiten, Konfliktfällen vorzubeugen. Handwerklicher wurde es dann wieder, als die Fachleu-

te von POS neue Bearbeitungstechniken vorstellten, mit denen in der Kundenwohnung weiche Sitze bei Polstermöbeln wieder fester gemacht werden können.

Daneben gab es natürlich für die Besucher viel Gelegenheit zum Austausch untereinander. Insgesamt konnten die Veranstalter der POS Servicegroup und die Teilnehmer aus Industrie und Handel auf eine gelungene Veranstaltung zurückblicken, bei der viele neue Wege aufgezeigt und Erfahrungen im Beanstandungsmanagement ausgetauscht wurden. Das Konzept, gemeinsam zu tagen, ist voll und ganz aufgegangen:

„Der ‚Qualitätszirkel‘ hat gezeigt, dass die durch Corona vorangetriebene Digitalisierung und das Beanstandungsmanagement eng zusammengehören – gerade hier werden sich auch außerhalb der Pandemie-Zeiten für Industrie, Handel und Endkunden große Vorteile durch den Einsatz der modernen Kommunikationsmittel ergeben“, so Geschäftsführer Hans-Josef Bohr. Diesen Zug zu verpassen, da waren sich die Teilnehmer einig, kann sich in der Branche niemand leisten.

Arnd Schwarze



moebelmarkt.de → PRODUKT



Neben den Zukunftsthemen aus dem Bereich Digitalisierung informierten sich die Teilnehmer auch über die praktischen Aspekte der Möbel-Reparatur.