



## Pressemitteilung

**POS POLSTERSERVICE GmbH**  
**[Die Werterhalter]**

Mühlenpfad 2 · D-53547 Hausen  
Telefon +49 (0) 26 38-921 700  
Telefax +49 (0) 26 38-921 600  
[www.polsterservice.de](http://www.polsterservice.de)  
[info@polsterservice.de](mailto:info@polsterservice.de)

Service-Outsourcing mit POS bringt entscheidende Wettbewerbsvorteile

## Maßgeschneiderte Serviceleistungen für die Polstermöbel-Branche

Als Spezialist für die Begutachtung von Reklamations- und Garantiefällen sowie die Beratung, Reparatur und Instandsetzung von Polstermöbeln direkt vor Ort beim Endkunden hat die POS Polsterservice GmbH seit ihrer Gründung im Jahr 1987 eine marktführende Stellung erreicht. Europaweit nehmen heute viele bedeutende Hersteller und Handelsunternehmen die maßgeschneiderten Serviceleistungen in Anspruch.

Wer als Endkunde von seinem ersparten Geld ein Möbelstück kauft, hat zu Recht hohe Ansprüche an dessen Qualität. Aber selbst das perfekte Qualitäts-sicherungsprogramm bietet keine 100prozentige Garantie dafür, dass auf dem langen Weg von der Produktion bis zum Endabnehmer nicht doch etwas passiert. Reklamationen sind und bleiben deshalb für die Hersteller von Polstermöbeln und für den Möbelhandel ein überaus wichtiger Bestandteil des täglichen Geschäfts. Von ihrer Bearbeitung hängt es letztlich ab, ob der Kunde wirklich zufrieden ist und wiederkommt. Reklamationsbearbeitung ist aber nicht nur entscheidend für Kundenzufriedenheit und Image, sie hat auch durch das neue Gewährleistungsrecht eine große Bedeutung. Allerdings ist die Abwicklung von Reklamationen aufwändig, teuer und personalintensiv. Wenn allerdings aufgetretene Schäden und Mängel vom Spezialisten im Weg des Outsourcing schnell, effektiv, kostengünstig und unter Wahrung der Vertriebsinteressen behoben werden, lassen sich Kosten, Aufwand und Imageverlust für die Unternehmen erheblich minimieren.

### POS erleichtert die volle Konzentration auf das Kerngeschäft

Genau dieser Aufgabe widmet sich die POS Polsterservice GmbH mit großem Erfolg. Hinter dem dynamischen Unternehmen steckt die Idee des Firmengründers



Peter Horbach, der POS als verlängerten Arm der Möbelbranche versteht: „Der verschärfte Wettbewerbsdruck sorgt in den Unternehmen für einen immer höheren Effektivitäts- und Effizienzdruck. Um unter diesen Vorzeichen Erfolg zu haben, gilt es – wo immer möglich – unproduktive und damit Kosten verursachende Leistungen wie zum Beispiel die Reklamationsbearbeitung zu vermeiden. Wir bieten unseren Partnern im Polsterbereich deshalb eine maßgeschneiderte Serviceleistung an, die ihnen die volle Konzentration auf das Kerngeschäft erleichtert und damit entscheidende Vorteile im Wettbewerb sichert.“

### **Gesamtabwicklung von Reklamationsvorgängen**

Indem POS die Gesamtabwicklung der Reklamationsvorgänge übernimmt, können die Polstermöbelanbieter auf hohe Investitionen für die notwendigen Kundendienstkapazitäten verzichten. Die vom Endabnehmer erwarteten Serviceleistungen werden von POS im Auftrag der Unternehmen an jedem Ort, zeitnah und professionell durchgeführt. Auf diese Weise entfallen auch aufwändige Rückholaktionen, Lieferungen von Leihgarnituren oder der Austausch gegen Lagerware. Gleichzeitig wird durch hohe Kompetenz und umfassenden Service der Dienst am Kunden optimiert, das Image gesteigert und Zusatzumsätze können ausgeschöpft werden. Der beste Beleg dafür: Inzwischen ist POS weit über Deutschland hinaus auch in anderen EU-Ländern tätig und wird von vielen führenden Herstellern und Händlern von Polstermöbeln in Anspruch genommen. In der Branche gilt das Unternehmen als erste Adresse, wenn es um einen mobilen Kundendienst geht.

### **Umfassende Leistungspalette**

Dazu verfügt POS über das umfassendste Servicetechniker-Netz in Europa. Täglich besuchen unsere ca. 150 Servicespezialisten, übrigens ausgebildete Polsterer, Möbelschreiner mit Zusatzqualifikation und Raumausstatter, mehr als 1.000 Kunden. In der Regel ist jede Reklamationsart vor Ort beim Kunden zu erledigen, und so reicht die Leistungspalette von der Entfernung von Kratzern, Flecken und Brandlöchern über die Reparatur mechanischer Schäden, gebrochener Gestelle, das Schließen offener Nähte bis hin zum Nachspannen von Bezügen, Nachpolstern und Neubezug. Dies gilt für Stoff und Leder gleichermaßen. Überdies erbringen die Servicetechniker zugleich auch eine fachkundige Beratung der Endkunden über Produktaufbau, Gebrauchseigenschaften und Materialbeschaffenheit der Polstermöbel.

### **Übersichtliche Preise und transparente Auftragsabwicklung**

Ein klar gegliedertes Preissystem macht unseren Auftraggebern den Überblick über die Kosten leicht, denn abgerechnet wird nach festen Pauschalen oder auf Basis



individueller Vereinbarungen mit den Kunden. Dadurch entfällt eine komplizierte Berechnung nach Stunden und Kilometern. Mit etwas Stolz verweist POS auch auf die hochmodernen technischen und logistischen Möglichkeiten sowie das leistungsfähige Internetinformations- und kommunikationssystem, durch das die schnelle, transparente und problemlose Abwicklung – von der Auftragserteilung über die Reparatur bis zum Berichtswesen – gewährleistet ist.

### **Immer neue Bereiche werden erschlossen**

Seit der Firmengründung hat POS seine Angebotspalette stetig ausgeweitet. Im Lauf der Jahre sind im Polstermöbelbereich innovative Serviceleistungen wie Mitarbeiter-Schulungen für den Möbelhandel, Qualitätsberatung der Industrie, Erstellung von Statistiken als Grundlage zur Reklamationsvorbeugung sowie Gutachten für die Versicherungswirtschaft hinzugekommen. Gleichzeitig wurden neue branchenbezogene Dienstleistungen für die Bereiche Automotive und Transport, Büromöbel-industrie und –handel sowie Hotellerie, Gastronomie und Eventveranstalter entwickelt. Jüngstes Standbein des Unternehmens ist ein Reparatur- und Instandsetzungsservice für Endverbraucher bei Kleinschäden nach Ablauf von Gewährleistungs- u. Garantiezeiten.

### **Weitere Informationen erhalten Sie:**

POS POLSTERSERVICE GmbH  
Mühlenpfad 2  
53547 Hausen-Solscheid  
[www.polsterservice.de](http://www.polsterservice.de)

Geschäftsbereich Möbelhandel/-industrie  
Telefon: 02638/921-657  
Telefax: 02638/921-617  
[vertrieb@polsterservice.de](mailto:vertrieb@polsterservice.de)