



Mehr Kundenzufriedenheit – noch weniger Aufwand

Das POS Plus Konzept bietet den bekannten Service für Endkunden jetzt mit noch weniger Aufwand für den Handel | Neue Programme

Das POS Plus Konzept des Dienstleisters POS Service Group ist ein durchdachtes Tool, mit dem der Möbelhandel dem Endkunden einen zusätzlichen Service beim Sofakauf bieten und die Kundenbindung erhöhen kann. Der Kunde hat besonders lange Freude an seinem Polstermöbel und immer den passenden Ansprechpartner, wenn er mal ein Problem mit Flecken, Kratzer oder anderen Defekten haben sollte, und das Möbelhaus kann sich mit dem Service gegenüber dem Wettbewerb absetzen, überlässt die Durchführung aber den erfahrenen Polster-Service-Profis von POS. Das bewährte Konzept wurde jetzt durch den Anbieter POS Service Group noch einmal überarbeitet und verbessert, so dass es für den Verbraucher das bewährte 5-Jahre-Service-Versprechen bietet, für den Handel aber noch weniger Aufwand als bisher bedeutet.

Keine Mindestabnahme, keine Vertragsbindung

Die Vermarktung des Service-Paketes funktioniert denkbar einfach. Der Handel kauft die POS Pflegepakete für Polstermöbel, erhältlich in den Varianten Leder, Kunstleder sowie Textil, und gibt diese an den Kunden weiter. Entweder als Verkauf mit dem entsprechenden Zusatzumsatz oder auch als zusätzliches Verkaufsargument bei der Kaufentscheidung anstelle eines Rabattes. Neu ist, dass der Handel keine Mindestabnahmemenge bei den Pflegepaketen mehr erfüllen muss und auch

keinen Rahmenvertrag mit der POS Service Group mehr abschließen muss. Denn alle weiteren Schritte werden vom Endverbraucher und POS übernommen. Mit seinem Pflegemittel erhält der Endkunde seinen persönlichen POS Plus Plan, für den er sich selber, also ohne das Zutun des Händlers, registrieren kann. Anschließend bekommt er sein POS Plus Zertifikat, mit dem er Zugang zu den Leistungen und dem Service-Portal erhält. Dort findet er immer einen direkten Ansprechpartner an der Experten-Hotline und den Erste-Hilfe-Katalog für sein Polstermöbel. Die POS Service Group ist ab jetzt immer der direkte Ansprechpartner des Kunden, was den Möbelhändler und seine Kundendienstabteilung entlastet, da die gesamte Abwicklung im Beanstandungsfall übernommen wird. Die Abwicklung ist dabei natürlich immer komplett transparent, da der Möbelhändler jederzeit die Möglichkeit hat, den aktuellen Stand eines Service-Falls im POS-Login-Bereich einzusehen. Für den Endkunden ist die Lösung ebenfalls perfekt, da er immer direkt den passenden Experten als Ansprechpartner bekommt und durch den 5-Jahres-Schutz auch langfristig Hilfe bei lästigen Flecken oder ärgerlichen Defekten des Polstermöbels erhält.

Mehr Sicherheit für den Kunden

Dem Verbraucher bietet der Service deutlich mehr Sicherheit bei der Nutzung seines Polstermöbels. Ein hoch-

wertiges Sofa ist oft eine der größten Investitionen in die Einrichtung, die die Verbraucher neben der Küche tätigen. Die zusätzliche Sicherheit mit der Expertenhotline und der professionellen Schadenhilfe bei Flecken und Instandsetzung verlängert die Lebensdauer des Möbels und lässt den Verbraucher ruhig schlafen. Und auch der Handel gewinnt ein deutliches Plus an Sicherheit, da er den Kunden bei der POS Service Group in besten Händen weiß und diesem einen zusätzlichen Produktvorteil beim Kauf mitgegeben hat, ohne sich selbst langfristig an den Service-Partner zu binden oder selbst beim Kunden im Service-Fall aktiv werden zu müssen. Eine Lösung, die nur Gewinner kennt.

Arnd Schwarze



[moebelmarkt.de](https://www.moebelmarkt.de) → **PRODUKT**



Das überarbeitete POS Plus Paket bietet dem Endkunden die bewährte Sicherheit und dem Möbelhändler nur Vorteile bei Vermarktung und Abwicklung. Fotos: POS



Die POS Pflegepakete bieten für jeden Polsterbezug das passende Reinigungsmittel und den richtigen Service.