

# POLSTERMÖBEL VERSTEHEN – KUNDEN KOMPETENT BERATEN

DAS POS INHOUSE-SEMINAR FÜR WARENKUNDE POLSTER



Gut geschulte Mitarbeiter schaffen Vertrauen, beraten sicherer und erkennen mögliche Beanstandungen frühzeitig. Genau hier setzt das POS Inhouse-Seminar an. In unserem praxisorientierten Seminar vermitteln wir wertvolles Fachwissen rund um Aufbau, Eigenschaften und Gebrauch von Polstermöbeln. Ihre Mitarbeiter lernen, Kunden kompetent zu beraten, Reklamationen fachlich einzuordnen und die Qualität Ihrer Produkte überzeugend zu kommunizieren.



## 01 PRODUKTAUFBAU

- Aufbau moderner Polstermöbel
- Unterfederungen und Polsteraufbauten
- Raumgewichte und Qualitätsmerkmale
- Gebraucherserscheinungen bei Polsterungen



## 02 BEANSTANDUNGEN VERMEIDEN

- Produkteigenschaften richtig erklären
- Wertigkeit überzeugend kommunizieren
- Faltenbildung und Bezugszugaben erläutern
- Materialalterung und Toleranzen beurteilen



## 03 BEANSTANDUNGEN RICHTIG BEWERTEN

- Reklamationen fachgerecht einschätzen
- Sitzspiegel und Pilling erkennen
- Nutzungsbedingte Veränderungen verstehen
- Pflegefehler und Fehlgebrauch erkennen



## 04 MATERIALKUNDE STOFF & LEDER

- Grundlagen und Eigenschaften
- Pflege und Kundenberatung



### ZIELGRUPPEN

- Einrichtungsberater
- Kundendienstmitarbeiter
- Auslieferungs- und Montageteams
- Reklamationsbearbeiter
- Servicepersonal



### IHR NUTZEN

- Weniger unberechtigte Beanstandungen
- Sichereres Auftreten im Kundengespräch
- Besseres Verständnis für Produkteigenschaften
- Mehr Kompetenz im Verkauf und Kundendienst
- Professioneller Umgang mit Reklamationen



## POS INHOUSE SEMINAR

DAUER:	ca. 5–6 Stunden
ZEITRAUM:	z. B. 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr (individuell anpassbar)
ORT:	In Ihrem Unternehmen
TEILNAHMEGEBÜHR:	899 € zzgl. MwSt.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung

Vertrieb BackOffice  
Telefon +49 2638 921680

vertrieb@pos-sg.com  
www.pos-sg.com