



## Ein starker Partner für den Kundenservice

Nach dem Generationswechsel bei der POS Service Group hat der MÖBELMARKT bei Christoph Horbach nachgefragt, wie sich das auf Vor-Ort-Service-Leistungen und Reklamationsbearbeitung spezialisierte Unternehmen zukünftig positionieren will, welche Geschäftsfelder besonders interessant sind und wo die größten Wachstumschancen liegen.

**MM:** Herr Horbach, Ihr Vater Peter Horbach, Firmengründer der POS Service Group, hat zum Jahreswechsel die Firmenleitung an Sie und an seine Frau, Gabriella Schnell-Horbach, übergeben. In 2016 wurde zudem die Neustrukturierung abgeschlossen. Wie sehen Ihre Dienstleistungs- und Service-Angebote derzeit aus? Und planen Sie mittelfristig weitere Veränderungen?

**Christoph Horbach:** Wir haben unsere Geschäftsfelder sukzessive erweitert und diese unter der Dachmarke POS Service Group gebündelt. Neben unserem originären Geschäftsfeld, den Vor-Ort-Serviceleistungen und der -Reklamationsbehebung bei Polstermöbeln, bieten wir seit einigen Jahren auch bei der Küchenplanung und -modernisierung exakte 3D-Laseraufmaße für Küchen in Deutschland, Österreich der Schweiz und den Benelux-Staaten an. Relativ neu im Programm sind Begutachtung und Instandsetzung von Fenstern und Türen in Versicherungsfällen. Hier stehen wir noch am Anfang und wollen diese Dienstleistungen schrittweise etablieren. Auch bei den 3D-Aufmaßen haben wir noch viel Potenzial

zu heben. Im Polstermöbelbereich gilt es, die europaweite Marktführerschaft mit fast 200.000 Reparatur- und Reinigungsaufträgen pro Jahr im Polsterservice zu verteidigen.

Im Hinblick auf den Geschäftsführungswechsel stehen keine großen Veränderungen an. Mein Vater, seine Frau und ich haben seit meinem Eintritt sehr eng zusammengearbeitet und gemeinsam Entscheidungen getroffen. Er ist der Meinung, dass junge Leute durch Vertrauen, Erfahrungsaustausch und Eigenverantwortung in eine Unternehmensnachfolge hineinwachsen müssen. Davon habe ich immer profitiert.

**MM: Wo sehen Sie die größten Wachstumschancen für POS in 2017?**

**Horbach:** Der Bedarf nach international agierenden Servicetechniker-Netzen wird immer stärker. Endkunden fordern immer schnelleren und flexibleren Einsatz von Kundendiensten, und digitale Prozesse werden von immer zentralerer Bedeutung. Hier müssen wir uns neuer Techniken bedienen und als Marktführer die berühmte Latte immer höher hängen. Ich erwarte auch für das Jahr 2017 einen boomenden

Küchenmarkt und leider auch weiterhin steigende Einbruchszahlen, weshalb wir mit den neuen Dienstleistungen eine große Nachfrage erfahren dürften.

**MM: Welche Hilfestellungen bieten Sie den Kunden zusätzlich an?**

**Horbach:** Rund um unsere drei Säulen bieten wir unseren Kunden viele weitere Serviceleistungen an: Da wäre der mit Branchen- und Fachverbänden gemeinsam entwickelte Polsteratlas, der als Maßstab zur sachgerechten Beurteilung von Reklamationen dient. Oder unser Fleckenportal, das unsere Handelspartner kostenfrei auf ihrer Website einbinden können und das den Endkunden wichtige Tipps und Notfallhilfe bei aller Art von Flecken auf den verschiedensten Materialien bietet. Außerdem haben wir ein riesiges Angebot von Pflege- und Reinigungsprodukten und nützlichen Dingen, wie Transporthüllen, die Transportschäden von vornherein verhindern. Mit unseren Dienstleistungen und zusätzlichen Service-Angeboten schaffen wir schnelle Abhilfe bei Reklamationen und stellen die Kundenzufriedenheit wieder her.

Christoph Horbach: „Im Polstermöbelbereich gilt es, unsere europaweite Marktführerschaft im Polsterservice zu verteidigen.“ Foto: POS

**MM: Und was sind Ihre nächsten Ziele?**

**Horbach:** Die obengenannten Herausforderungen werden Trend bleiben und damit die Suche nach gut aufgestellten Outsourcing-Partnern wie uns. Konkret bedeutet das, wir müssen versuchen – trotz oder gerade im Fachkräftemangel – noch mehr gute Leute zu finden und diese als attraktiver Arbeitgeber an uns zu binden.

Auch wenn wir in der Branche immer wieder Maßstäbe setzen – aktuell 350.000 Service-Aufträge pro Jahr, eine Mannschaft von über 400 eigenen festangestellten Technikern, Präsenz in vielen europäischen Ländern – so gilt es, sich den vielen Veränderungen dieser Zeit als Dienstleister zu nähern und keineswegs aus einer Überheblichkeit heraus Anforderungen zu negieren. Obwohl wir leistungsstark sind, müssen wir – wie alle unsere Kunden auch – immer besser werden! Prozesse müssen noch stärker automatisiert werden und für unsere Kunden transparenter sein. Wir streben nach permanenter Überprüfung und Verbesserung unserer Arbeitsabläufe. Dafür möchte ich gerne eintreten.

**MM: Danke für das Gespräch, Herr Horbach und weiterhin viel Erfolg!**

Michaela Höber