



# VIP 고객님께 드리는 힐티의 약속

힐티는 최고의 제품과 서비스,  
솔루션을 제공합니다.

VIP 고객은 더욱 많은  
혜택을 누릴 수 있습니다.

# 힐티 서비스

각 분야의 전문가가 지원합니다.

고객 서비스, 엔지니어링, 마케팅, 유지보수, 재무, 물류, 교육, 인사 등 비즈니스 전반에 걸쳐 힐티의 전문가와 직접 협력하여 힐티 서비스의 진정한 가치를 누리 보세요.

귀사에 특화된 신뢰할 수 있는 맞춤형 솔루션으로 장기적 비즈니스 관계를 발전시키고자 합니다. 힐티는 고객님의게서 직면한 문제를 경청하고 이해하여 고객 감동이 있는 최고의 VIP 서비스와 가치를 제공합니다.

신뢰에 감사드립니다. 힐티는 열정, 헌신으로 보답하겠습니다.



## VIP 서비스



- 1. 힐티 리더십 팀과 직접 연락하세요**  
VIP 고객은 힐티 리더십 팀과 바로 전화 연결이 가능합니다.
- 2. VIP 파트너십 미팅을 제공합니다**  
실시간 파트너십 데이터를 이용한 매니지먼트 미팅을 연 2회 제공합니다.
- 3. 힐티의 최신 제품 및 서비스를 먼저 만나보세요\***  
힐티의 최신 제품과 서비스를 정식 판매 이전에 미리 경험해 보세요.

\* 2018년 8월부터 제공되는 서비스입니다.

자세한 내용은 다음 페이지에서 확인해 주세요.  
이용약관이 적용됩니다. 세부 사항은 [www.hilti.co.kr/vip](http://www.hilti.co.kr/vip) 에서 확인하세요.

## 그 외 힐티 서비스

- 고객 전담 매니저**  
한 달에 1회 이상 편하신 장소로 전담 매니저가 찾아갑니다.
- 상시 대기 고객 서비스**  
평균 10초 이내의 전화 응대를 자랑하는 힐티 고객 센터를 이용하세요.
- 전문 엔지니어의 컨설팅 서비스**  
클릭 한 번, 전화 한 통으로 힐티 엔지니어링 팀과 바로 연락이 가능합니다.
- 디지털 엔지니어링 툴**  
힐티의 다양한 설계 소프트웨어를 자유롭게 이용하세요.
- 합리적인 가격 정책**  
매번 더 싼 가격을 찾아 헤매시나요? 어떤 곳에서든 연중 동일한 가격을 제공하는 힐티라면 안심하실 수 있습니다.
- 전담 재무 담당자**  
고객님의 비즈니스와 그 배경을 충분히 이해하는 전담 재무 담당자가 배정됩니다.

- 수리 견적 사전 승인**  
수리비 상한가를 사전에 정하면 고장 발생 시 수리 소요 시간을 줄일 수 있습니다. 수리 시 일정 금액을 초과하는 비용은 지불하지 않아도 됩니다.
- 툴 서비스: 3일 초과 시 무료!**  
수리 견적 사전 승인 고객에게는 픽업 완료 후 영업일 기준 3일 안에 공구의 수리, 청소, 서비스가 완료됩니다. 3일 초과 시, 해당 수리 서비스는 무료로\* 제공됩니다.
- 전문적인 툴 수리**  
수리의 모든 측면에 대한 조언을 제공하는 툴 서비스 전문가와 상담하세요.
- ON!Track - 자산 관리**  
ON!Track 솔루션을 사용하여 업무 프로세스 최적화로 시간과 비용을 절약하세요.

\* 서울 및 6개 광역시의 수리에 대해서만 적용됩니다. 일부 지역은 제외됩니다.



### 1. 힐티 리더십 팀과 직접 연락하세요

VIP 고객은 힐티 리더십 팀과 바로 전화 연결이 가능합니다.

VIP 고객은 힐티 리더십 팀에 직접 연락하여 전문적인 상담을 받으실 수 있습니다. 필요한 것이 있으시면 언제든지 전화 주세요.

고객님의 긴급 사안을 해결하기 위해 힐티의 최고 경영진이 24시간 안에 다시 연락드릴 것이며 나머지 팀들도 그동안 문제 해결을 위해 최선의 노력을 다할 것입니다.



### 2. VIP 파트너십 미팅을 제공합니다

VIP 고객 분들은 힐티 코리아 경영진들이 최대한 관여를 합니다. VIP 고객께 힐티가 실제 제공한 서비스 데이터를 바탕으로 보다 나은 서비스 제공을 위해 매니지먼트 미팅을 연 2회 제공합니다.

월간 방문과 더불어, 더 깊은 비즈니스 관계 검토 및 개선, 향후 계획을 위한 파트너십 미팅을 연간 최대 2회 진행합니다.

미팅 시 실시간 온라인 데이터 'My partnership with Hilti'를 제공해(2018년 4분기부터) 귀사가 구입한 제품과 서비스, 구입 경로, 제공받은 추가 서비스 등을 한 눈에 보여 드립니다.

고객님의 비즈니스에 가치를 더하고 비용을 절감할 수 있는 제품 및 서비스를 안내해 드립니다.



### 3. 힐티의 최신 제품 및 서비스를 먼저 만나 보세요\*

힐티의 최신 제품과 서비스를 정식 판매 이전에 미리 경험해 보세요.

VIP 고객은 신제품, 서비스 및 소프트웨어에 대한 정보 및 동영상 등을 힐티코리아 홈페이지에서 누구보다 먼저 접하실 수 있습니다.

또한 요청 시 고객 전담 매니저가 진행하는 현장시연을 통해 최신 기술이 적용된 혁신적인 제품 및 서비스를 가장 먼저 경험하실 수 있습니다.

\*2018년 8월부터 제공되는 서비스입니다.



### 고객 전담 영업 담당 (account manager)

한 달에 1회 이상 편하신 장소로 전담 영업 담당 (account manager) 가 찾아갑니다.

힐티의 다이렉트 세일즈 모델에 의해 고객 전담 매니저가 배정되어 전화나 이메일로 긴밀히 연락드리며 현장까지 찾아갑니다.

귀하의 비즈니스와 업무에 대해 이해도가 높고 지식이 풍부한 매니저들이 힐티 솔루션에 대해 상담해 드리거나 기술 자문, 제품 시연 등을 지원해드립니다.

힐티의 빨간 자동차에 최신, 최고의 제품을 싣고 오늘도 고객님이 계신 곳으로 달려갑니다.



### 빠르고, 쉽게 연결되는 고객 센터

평균 10초 이내의 전화 응대를 자랑하는 힐티 고객 센터를 이용하세요.

자동 음성 안내가 아닌 고도의 훈련을 받은 힐티 직원이 직접 고객과 통화합니다.

힐티는 90% 이상의 고객 전화에 대해 10초 이내에 응답하고자 합니다. 전문지식을 갖춘 힐티 팀은 한 번의 통화만으로 문의, 요청 사항을 해결하기 위해 항상 최선을 다하고 있습니다.



### 전문 엔지니어의 테크니컬 컨설팅 서비스

클릭 한 번, 전화 한 통으로 힐티 엔지니어링 팀과 바로 연락이 가능합니다.

고도의 훈련을 받은 힐티의 엔지니어들이 신속하고 능숙하게 해결책을 제공합니다.

힐티 제품의 설계 솔루션 및 견적, 방화 솔루션들에 대한 엔지니어링 관점의 판단, BIM/CAD 라이브러리 이용, 힐티 설계 소프트웨어에 대한 교육 등이 포함됩니다.





### 디지털 엔지니어링 툴

힐티의 다양한 설계 소프트웨어를 자유롭게 이용하세요.

힐티의 엔지니어링 웹사이트 [www.hilti.co.kr/engineering](http://www.hilti.co.kr/engineering)을 방문하시어 다양한 디지털 툴 들을 경험해 보세요.

앵커, 철근, 시스템 채널, 방화재 디자인을 위한 PROFIS 소프트웨어 등을 경험해 보실 수 있습니다.



### 어느 채널에서나 같은 가격으로 구매

매번 더 싼 가격을 찾아 헤매시나요? 어떤 곳에서든 연중 동일한 가격을 제공하는 힐티라면 안심하실 수 있습니다.

힐티는 귀사의 비즈니스를 소중하게 여깁니다. 단지 거래 기반의 판매가 아닌 상호 파트너십을 강화하는 고객 맞춤형 가격 합의를 지향하고 있습니다.

가격 합의는 투명성, 예측 가능성, 안정성을 바탕으로 이루어집니다. 합의된 가격은 온라인, 고객 전담 매니저, 오프라인 매장 등 힐티의 모든 채널에서 동일하게 적용됩니다.



### 전담 재무 담당자

고객님의 비즈니스와 그 배경을 충분히 이해하는 전담 재무 담당자가 배정됩니다.

언제나 고객을 우선으로 하는 힐티의 재무팀은 고객과의 지속적인 관계를 발전시키기 위한 전담 직원을 확보해 두고 있습니다.

힐티의 재무 팀 담당자들은 고객의 다양한 비즈니스 니즈를 이해하고 이를 위한 솔루션을 제시해 드립니다.





### 수리 견적 사전 승인\*\*

비용 걱정 없이 업무 지연을 줄여보세요.

수리비 상한가를 사전에 정하면 고장 발생 시 수리 소요 시간을 줄일 수 있습니다. 수리 시 일정 금액을 초과하는 비용은 지불하지 않아도 됩니다. 수리 견적을 위한 낭비 시간이 줄어들기 때문에 생산성 손실을 방지합니다.

수리 견적 사전 승인한 경우, 픽업 완료 후 3일 이내 수리가 완료되지 않으면 수리서비스가 무상으로 제공됩니다.(단, 원하시는 경우 수리 견적을 확인하신 후 별도로 수리 진행 여부를 결정하실 수도 있습니다).

\*\* 각 툴에 대한 수리비 상한가 금액은 웹사이트에서 확인해 주세요. 수리 견적 사전 승인은 고객님의 전담 매니저에게 문의해 주세요.



### 툴 서비스: 3일 초과 시 무료!

수리 견적 사전 승인 고객에게는 픽업 완료 후 영업일 기준 3일 안에 공구의 수리, 청소, 서비스가 완료됩니다. 3일 초과 시, 해당 수리 서비스는 무료로\* 제공됩니다.

힐티는 타사와는 차별화된 툴 수리 후 반환 서비스를 시행하고 있습니다. 힐티의 최첨단 수리 센터에서 3일 안에 수리, 청소, 서비스가 완료되어 고객에게 전달됩니다. 약속된 시한을 지키지 못한 경우, 무상으로 해당 수리 서비스가 제공됩니다.

수리 접수·예약 과정 또한 간편합니다. 전화 또는 온라인 클릭 한 번으로 신청만 해주시면 별도의 등록이나 구매 확인 과정 없이 힐티가 직접 현장에서 픽업하여 수리 완료 후 다시 가져다 드립니다.

\* 서울 및 6개 광역시의 수리 건에 대해서만 적용됩니다. 일부 지역은 제외됩니다. 이용약관이 적용됩니다. 자세한 내용은 [www.hilti.co.kr/toolservice](http://www.hilti.co.kr/toolservice) 를 참조해 주십시오.



### 본사 직영 전문적인 툴 수리 센터

수리의 모든 측면에 대한 조언을 제공하는 툴 서비스 전문가와 상담하세요.

힐티 툴은 장기간 사용이 가능하도록 견고하게 제작되었지만 만일 고장이 발생하면 툴 서비스 담당자에게 바로 연락하여 신속하고 전문적인 수리 서비스를 받아보실 수 있습니다.

힐티 제품과 서비스를 총체적으로 검토하여 가장 효과적인 수리 방안을 논의하고 툴 수리 이력을 토대로 권장 사항을 제시합니다. 또한 향후 문제를 사전에 예방하는 방법에 대한 지침을 제공해 드립니다.



## ON!Track - 자산 관리

힐티의 프로세스 컨설턴트들이 귀하의 비즈니스 투명성 및 효율성 향상을 도와드립니다.

힐티의 ON!Track은 제조사에 관계없이 전사적 자산 관리가 가능한 전문 솔루션입니다. ONTrack으로 자산 보유 현황, 현재 위치와 상태, 해당 자산의 관리 책임자 등을 항상 확인할 수 있습니다. 그 결과, 작업 프로세스를 최적화하여 시간과 비용을 절약할 수 있습니다.

전문 프로세스 컨설턴트들이 수행하는 현장 분석을 통해 현재 프로세스를 명확히 이해할 수 있으며 절감된/될 시간과 비용을 확인할 수 있습니다. 또한 업무 효율성 개선을 위한 자세한 분석 내용도 제공됩니다. 이러한 분석을 통해 ON!Track 도입을 결정하기 전에 그 효과를 확인하실 수 있습니다.



## VIP 서비스를 만나 보세요!

[www.hilti.co.kr/vip](http://www.hilti.co.kr/vip)

\*VIP 서비스는 힐티의 재량으로 선택된 고객에게 제공되는 서비스입니다. 힐티는 사전 통보 없이 언제든지 이러한 서비스를 철회할 권리를 보유합니다.