



# Le Groupe



## **Positionnement sur le marché :**

- Leader mondial de la fixation et de la perforation sur le marché des professionnels du bâtiment.
- Très forte notoriété dans le monde du bâtiment, reconnu comme partenaire officiel des professionnels.
- Hilti a un process intégré de la conception à la distribution => l'exigence des clients est très forte à tous niveaux : Recherche et Développement, SAV, production et commercialisation.
- Les produits Hilti bénéficient d'une technologie de pointe, toujours en adéquation avec les besoins du client => volonté d'avoir une longueur d'avance face aux concurrents
- Hilti forme ses collaborateurs sur les produits mais aussi sur les applications utilisées par les clients afin d'en faire des Experts auprès de sa clientèle professionnelle
- Le Service après-vente Hilti est le plus rapide du marché (3 fois 24h dans 95% des cas, transport inclus) (Page 4)
- La Garantie Hilti est un service exclusif (Page 4)
- Propositions de solutions de financements (Page 3)

## **Structure de découpage du marché Hilti France**

3 types de clients :

- Client MID : artisans, PME-PMI jusqu'à 29 salariés
- Clients Upper : sociétés de 30 salariés et plus
- Mega Account / Global Account : Sociétés de construction type Bouygues, SPIE, Colas, Vinci ....

## **Structure Commerciale Multi Canaux :**

- Force de vente directe : 450 commerciaux sur le terrain
- 64 agences Hilti dans les grandes villes de France
- 70 chargés de clientèle dans notre Service Clientèle intégré
- Des espaces dédiés Hilti au sein d'enseignes appartenant au Groupe Saint-Gobain (Plateforme du Bâtiment, Cédéo et Point.P), avec des collaborateurs Hilti qui assurent la vente de nos produits dans ces enseignes de distribution spécialisée : 70 magasins implantés en mars 2004, **97** en mars 2005
- E-commerce : site marchand lancé en 2002

# Les services

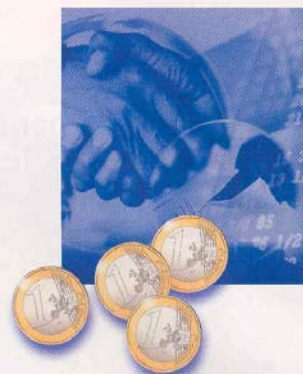
## Hilti à votre Service

### ➤ Financement

**Bénéficiez tout de suite de nos produits grâce à des solutions de paiements sur mesure !**

- Crédit classique de 4 à 36 mois à partir de 400 € d'achat HT\*
  - Location financière de 24 à 48 mois à partir de 3050 € d'achat HT\*
  - Location avec option d'achat de 13 à 48 mois à partir de 1500 € d'achat HT\*
- \*sous réserve d'acceptation du dossier par nos partenaires.

Contactez-nous vite : **N° Vert 0 800 397 397**  
**N° Vert FAX 0 800 278 278**



### ➤ Service Technique

**Vous souhaitez bénéficier d'un conseil technique gratuit ? Hilti vous offre des solutions.**

Une équipe d'ingénieurs est à votre disposition pour vous apporter GRATUITEMENT son soutien, en vous aidant à valider vos choix ou à optimiser vos solutions :

- Des études personnalisées de chevillage, supportage et connecteurs acier et béton,
- Des calculs de dimensionnements de chevilles et scellements chimiques,
- Des calculs et dessins de vos supports de tuyaux et de chemins de câbles.

Service Technique : **01 30 12 65 01**  
**Fax : 01 30 12 52 40**



### ➤ Fabrications Spéciales

**Pour répondre aux particularités de vos chantiers, nous pouvons adapter nos produits à vos applications.**

Fabrications spéciales :

- Réalisations de grandes longueurs sur les mèches, les couronnes et les chevilles.
- Traitements de surface

Développements spéciaux :

- Hilti développe des produits pour répondre à vos contraintes particulières de chantiers.

Contactez-nous vite : **N° Vert 0 800 397 397**  
**N° Vert FAX 0 800 278 278**



**HILTI** 6

Pour plus d'informations, contactez-nous.

**N° Vert 0 800 397 397**  
**N° Vert FAX 0 800 278 278**



# Hilti à votre Service

## ↳ Service Après-Vente

Retrouvez rapidement la pleine performance de votre machine.

Adressez vous à votre agence Hilti :

- Diagnostic immédiat de la panne,
- Petites réparations sur place,
- Échange de burins reforgés,
- Point de récupération des batteries usagées.

Ou utilisez la Ligne Directe avec nos techniciens SAV :

▶ N° Vert 0 800 397 397

▶ N° Vert FAX 0 800 278 278

- Diagnostic de la panne avec vous,
- Enlèvement gratuit, le jour même sur votre chantier ou atelier,
- Conseils d'utilisation, explication de la réparation.



### ↳ RAPIDITE

Votre machine est :  
Enlevée le jour même  
Réparée, testée et expédiée le lendemain  
Livrée le surlendemain\*

### ↳ SECURITÉ

Toutes les machines subissent une batterie  
de tests de performance et de sécurité.  
Toutes les réparations sont garanties 6 mois.

## ↳ Garantie Plus Hilti : un Service Exclusif Hilti

Remplacement des pièces d'usure + transports aller-retour GRATUITS

L'assurance de ne rien dépenser pendant la période de garantie : Appel au N° Vert, échange pièces, main d'œuvre, banc test et certificat de conformité, transports aller/retour, remplacement des pièces d'usure, même en cas d'utilisation intensive : tout cela gratuitement.

▶ N° Vert 0 800 397 397

▶ N° Vert FAX 0 800 278 278



### ↳ GARANTIE PLUS 1 AN

- Toutes les visseuses et les meuleuses



### ↳ GARANTIE PLUS 2 ANS

- Les appareils de forage-burinage,
- Les appareils de forage Diamant,
- Les rainureuses, la ponceuse diamant,
- Les appareils de sciage hydrauliques (ou 200 heures),
- Les appareils laser,
- Les appareils de découpe et ponçage,
- Les aspirateurs (hors filtres) et pompes à vide.



### ↳ GARANTIE PLUS 3<sup>ÈME</sup> ANNEE

Profitez aussi (sur certains appareils),  
pour moins de 5% du prix de l'appareil,  
de la Garantie Plus une 3<sup>ème</sup> année :

- Tous les appareils de forage-burinage,  
(perforateurs, perforateurs-burineurs,  
burineurs, piqueurs),
- Les appareils de forage diamant,
- Les rainureuses.

\* Délai à titre indicatif sans valeur contractuelle.

Pour plus d'informations, contactez-nous.

▶ N° Vert 0 800 397 397

▶ N° Vert FAX 0 800 278 278



7 HILTI



## Un peu de contexte ...

### **Pourquoi accorder autant d'autonomie à vos commerciaux ?**

Pour plusieurs raisons qui sont liées d'une part à la « culture bâtiment » et d'autre part à la « culture Hilti ».

La première est directement liée aux pratiques du monde du bâtiment. Notre clientèle est composée majoritairement d'entreprises artisanales, PME-PMI dont le chef d'entreprise a des habitudes d'achats proches de celles du grand public.

Pour acheter leurs matériaux, leurs fournitures, nos clients peuvent se rendre dans des enseignes de distribution spécialisée (type Saint Gobain ) ou non (type GSB, Grande Surface de Bricolage comme Leroy Merlin, Castorama, etc ...), sans oublier les distributeurs locaux, régionaux. Ils ont également des fournisseurs qui les démarchent en direct, à domicile ou sur les chantiers (dont Hilti).

Dans l'univers de la distribution, traditionnellement la tarification est affichée alors que dans la vente directe les tarifs sont négociés en fonction de la régularité ou du volume d'achat.

La multiplication des acteurs génère une dynamique de prix à l'intérieur de laquelle nos commerciaux doivent pouvoir se positionner afin de vendre nos services.

La seconde raison est liée à notre culture et ce n'est pas la moindre puisqu'elle s'inscrit dans la relation de confiance établie entre Hilti et sa Force de Vente. En effet, nous considérons nos commerciaux comme de vrais chefs d'entreprise. Chacun sur son secteur est garant de la rentabilité de ses actions et de ses propositions commerciales.

### **Avec une telle liberté, sur un marché aussi concurrentiel, vos commerciaux pourraient être tentés de vendre « un prix » afin de vendre plus ?**

Vendre un prix n'est pas une pratique dans notre culture. Nos produits sont parmi les plus chers du marché de la vente directe. Cette différence de prix est justifiée par l'ensemble des prestations que nous proposons. Nos clients professionnels sont prêts à investir pour avoir une prestation de qualité. Leur logique est la même lorsqu'ils défendent un devis à leurs propres clients. De plus, nous donnons à nos commerciaux des objectifs de taux de remise en dessous desquels il est conseillé de ne pas descendre, une prime venant récompenser le respect ou non de cet objectif.

### **Vous êtes les plus chers, sur un univers concurrentiel, pourquoi les clients continuent-ils à acheter du Hilti ?**

« *Les bons outils font les bons ouvriers* », cette expression résume la raison qui incite les professionnels du bâtiment à acheter nos machines et consommables. La qualité de nos produits n'est plus à faire, nous avons 95% de notoriété spontanée auprès des professionnels. Certains de nos clients sont des fans, parfois même des « collectionneurs ». Dans le monde du bâtiment, les ouvriers "aiment" leurs outils de travail. Il est presque possible de parler de relation affective entre l'homme et la machine. En effet, ce sont les outils qui vont leur permettre de travailler plus vite, ou mieux. Les conditions de travail étant souvent difficiles, toutes améliorations concernant l'ergonomie, le poids ou encore la réduction des vibrations provoquées par les machines apporteront un confort de travail non négligeable.

Certes nos machines sont chères mais il faut savoir que lorsqu'une entreprise facture une prestation, elle inclut l'amortissement de son matériel. De plus, pour des investissements importants, nous pouvons proposer des solutions de financement afin que nos clients étalent les frais sur plusieurs mois.

Le prix n'est donc jamais un frein, c'est au commercial de proposer les bonnes solutions.