

G

O

O

D

V

I

B

E

의미있는 성장을 위한 좋은 대화

HITELESERVICE

All right reserved, 하이텔서비스
GOOD VIBE, 2025

본 문서에 삽입된 모든 개념과 표현, 텍스트 등은
하이텔서비스 고유의 자산입니다. 무단으로 변형, 왜곡
복제, 배포하는 일체의 행위를 금합니다.

GOOD VIBE
FOR BETTER CONVERSATION

01

OUR STORY

우리의 방향과 가치,
그리고 여러분에 대한 감사

고객의 근심과 걱정, 불만, 불안을
끝내 감동과 감사로 바꾸어내는 여러분,
진심으로 감사합니다.

하루에도 수십번 다급했을 그 손과 목소리를 생각해 보았습니다.
지난 몇 년간 회사 내부에는 많은 변화가 있었습니다.
고객들이 경험하는 상황도, 출시되는 제품도 더욱 복잡해졌죠.

그럼에도 기꺼이, 여러분은 현장에서 고객을 맞이하고 있습니다.
따뜻한 목소리와 진심, 뛰어난 실력으로 맡은 일을 해내고 있죠.
이곳은 일만 하는 곳이 아닙니다. 우리가 살아가고 성장하는 곳입니다.
그래서 우린 더 서로에게 따뜻해지고 싶습니다. 감사를 전하고,
노고를 인정하고, 서로의 삶과 태도에 박수를 보내려 합니다.
하이텔서비스를 최고 수준의 회사로 만들어주셔서 진심으로 감사드립니다.

New

MISSION

해결을 넘어 동행까지

브랜드 가치를 완성하고 새로운 성장을 만드는 탁월한 파트너

VISION

우리가 어떤 사람인지 자부심을 담아서

진심으로 대하고 실력으로 앞서가는 고객 경험의 전문가

CORE VALUE

더 우리답고, 따뜻하게

마음과 같은 실력

깊이 있는 책임감

더불어 완성하는 실력

SLOGAN

함께 만드는 구호로

Good Vibe

GOOD VIBE

지시와 명령이 아닌 질문과 깨달음으로

이번 달은 업무의 어떤 부분에 좀 더 집중했나요?

서로 도움을 주고 받은 경험을 이야기해볼까요?

어떤 부분에서 설명이나 정보가 더 필요하다고 느꼈나요?

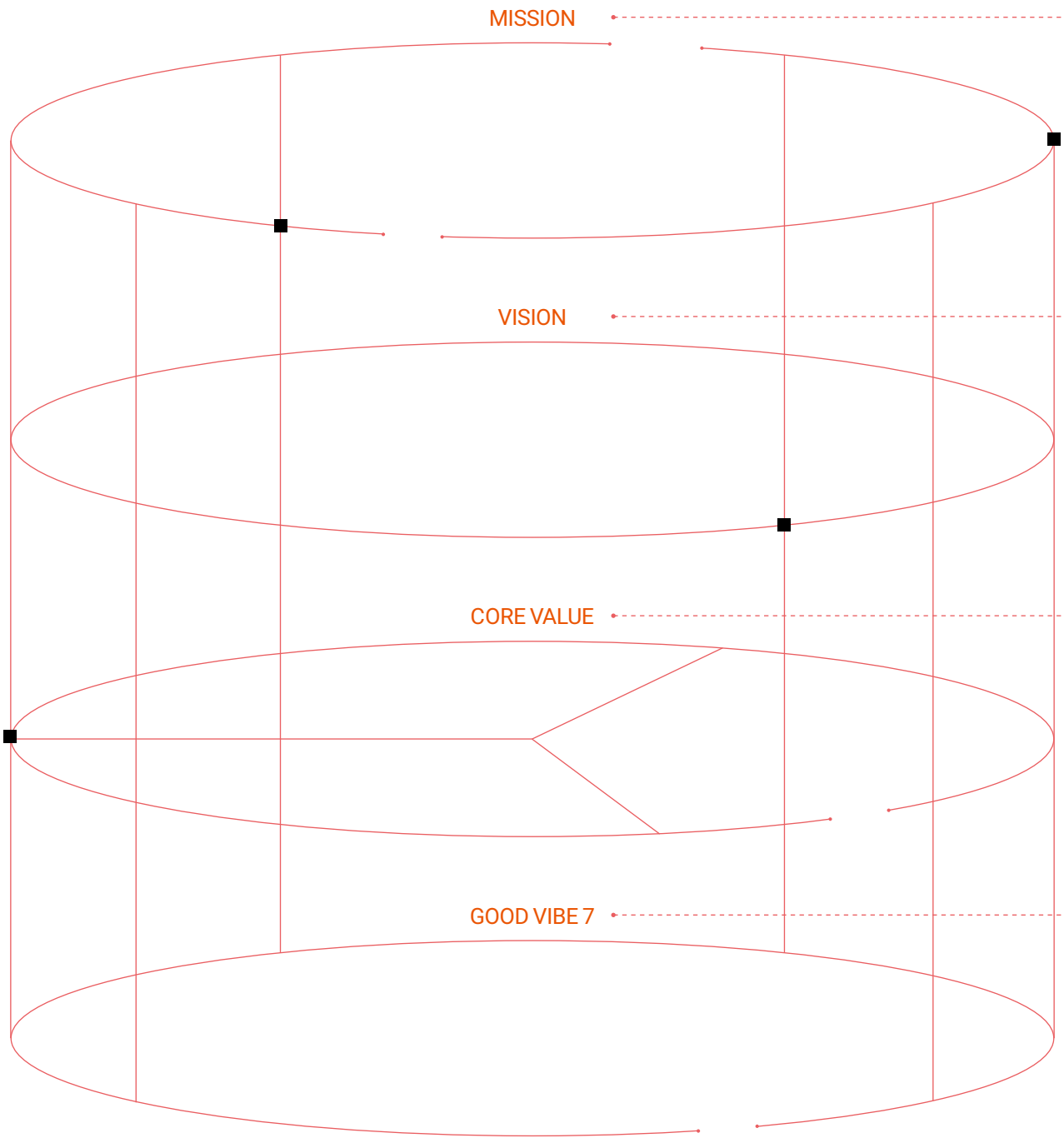
고객에게 어떻게 감동을 전했나요?

일을 하면서 개선해야 할 비효율을 발견했나요?

최근 새롭게 배웠거나 경험한 것을 이야기해 볼까요?

정보나 의견을 더 효과적으로 나누려면 어떤 변화가 필요할까요?

이제 하나하나 가장 큰 지향점부터
행동원칙까지 알려드립니다.



CULTURE SYSTEM

MISSION

브랜드 가치를 완성하고 새로운 성장을 만드는 탁월한 파트너

VISION

진심으로 대하고 실력으로 앞서가는 고객 경험의 전문가

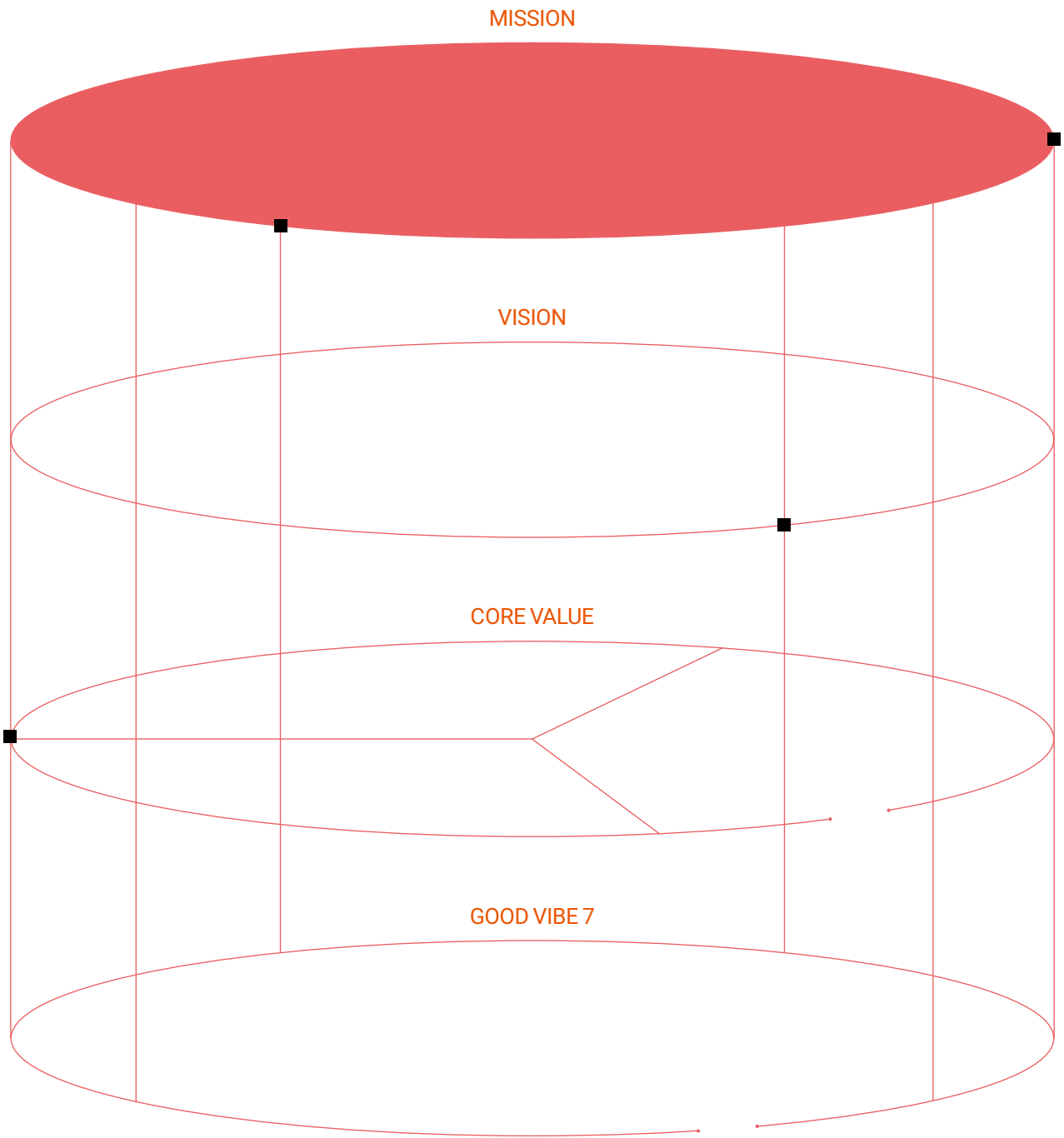
CORE VALUE

고객을 대할 땐	마음과 같은 실력
문제를 대할 땐	깊이 있는 책임감
동료를 대할 땐	더불어 완성하는 실력

GOOD VIBE 7

방향	이번 달은 업무의 어떤 부분에 좀 더 집중했나요?
기여	서로 도움을 주고 받은 경험을 이야기해볼까요?
맥락	어떤 부분에서 설명이나 정보가 더 필요하다고 느꼈나요?
고객	고객에게 어떻게 감동을 전했나요?
효율	일을 하면서 개선해야 할 비효율을 발견했나요?
학습	최근 새롭게 배웠거나 경험한 것을 이야기해 볼까요?
소통	정보나 의견을 더 효과적으로 나누려면 어떤 변화가 필요할까요?

먼저, 우리의 미션입니다.
우리의 존재이유죠.

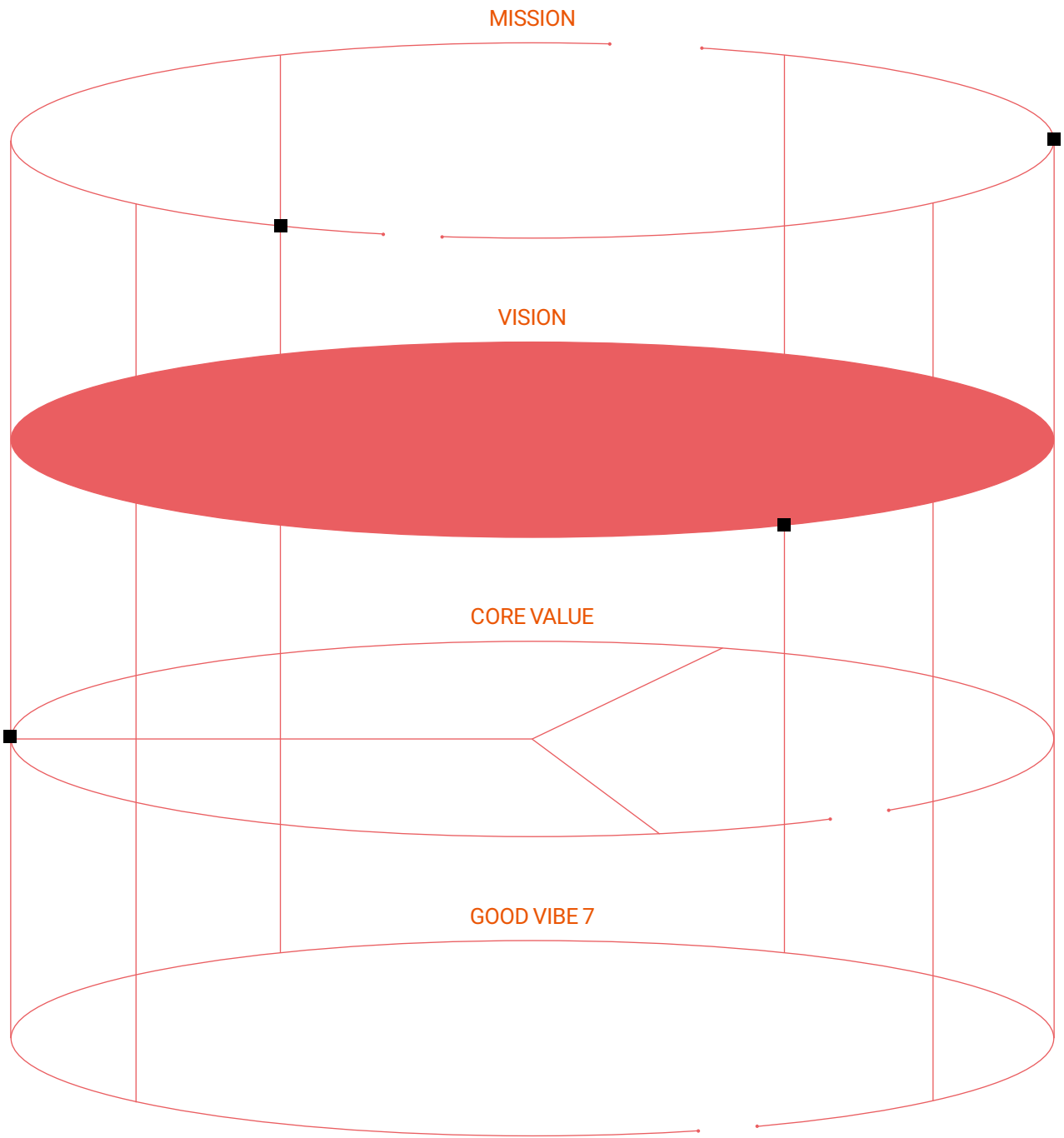


브랜드 가치를 완성하고 새로운 성장을 만드는 탁월한 파트너

제품을 쓰다보면 고장도 나고 궁금증도 생깁니다. 제품정보나 가격, 기능을 찾아보기도 하죠. 제품과 함께하며 놀라기도, 당황하기도, 안심하기도 합니다. 이것이 경험입니다. 대부분의 브랜드 가치는 '경험'에서 나옵니다. 우리는 고객의 경험을 담당하고 있습니다. 문제 해결뿐 아니라 정보를 주고, 궁금증을 해결하고, 결정을 도와주기도 합니다. 그리고 경험을 감동으로 만듭니다. LG제품의 브랜드 가치가 완성되는 순간입니다. 그러나 여기서 끝나지 않죠.

만족했다면 새로운 LG제품을 구매할 것입니다. 이것이 '새로운 성장'입니다. 재구매 또는 신규구매로 연결시키는 것이죠. 우리는 제품의 시작부터 마지막까지 수많은 경험을 만드는 LG전자의 유일무이한 파트너죠. 우리만이 할 수 있습니다. 기억하세요. 우리는 탁월한 일을 하는 탁월한 사람들입니다.

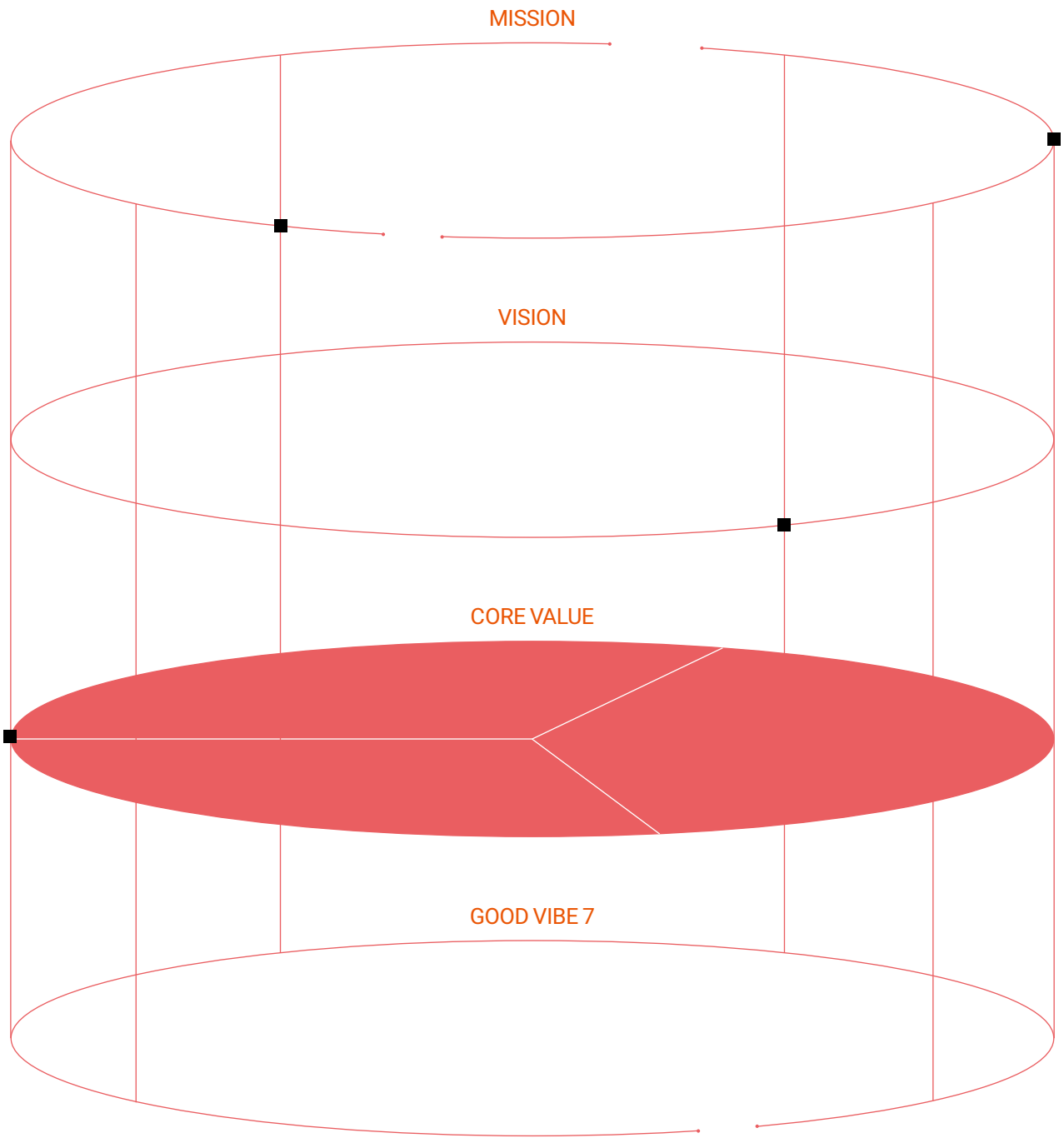
우리의 비전입니다.
앞으로 우리는 어떤 조직이 되어야 할까요?



진심으로 대하고 실력으로 앞서가는 고객 경험의 전문가

우린 고객을 하나라도 더 도와주고 싶고, 기꺼이 정보를 전달하고 싶습니다.
이 마음을 완벽하게 만드는 것은 실력입니다. 무언가 하나라도 더 해주고 싶은
마음만큼 제품과 고객, 문제의 원인과 해결방법도 이해하고 있어야 합니다.
마음은 실력이 있어야 전달됩니다. 우린 이미 전문가지만, 제품은 매번
새롭게 등장하고, 기술과 기능은 복잡해지죠. 고객들은 유튜브나 블로그로
손쉽게 정보를 구할 수 있습니다. 우린 고객보다 앞서가는 전문가입니다.
그들의 경험을 상상하고, 몰랐던 부분까지 케어해야 합니다.

마지막은 우리의 핵심가치입니다.
이곳에서 지켜야 할 태도와 가치입니다.
세 가지입니다. 짧고 명쾌하죠.



고객을 대할 땐,

마음과 같은 실력

우리는 모두 진심을 가지고 있습니다. 고객을 향한 따뜻한 마음이 있죠. 하지만 그 마음을 실현하기 위해선 동등한 수준의 실력이 필요합니다. 우리의 실력은 제품에 대한 깊은 이해, 상황을 꿰뚫는 눈, 고객의 여정을 바라보는 시야에서 나옵니다. 내가 할 수 있는 것은 생각보다 많습니다.

전문가로서 자부심을 가져주세요.

문제를 대할 땐,

깊이 있는 책임감

문제는 언제나 표면 아래 숨어 있습니다. 우린 진짜 원인을 찾아내고, 결과까지 함께합니다. 단순히 '처리했다'가 아닌 '끝까지 책임지겠다'는 마음가짐이죠. 우리의 책임은 문제 아래의 진짜 원인을 해결하는 것입니다.

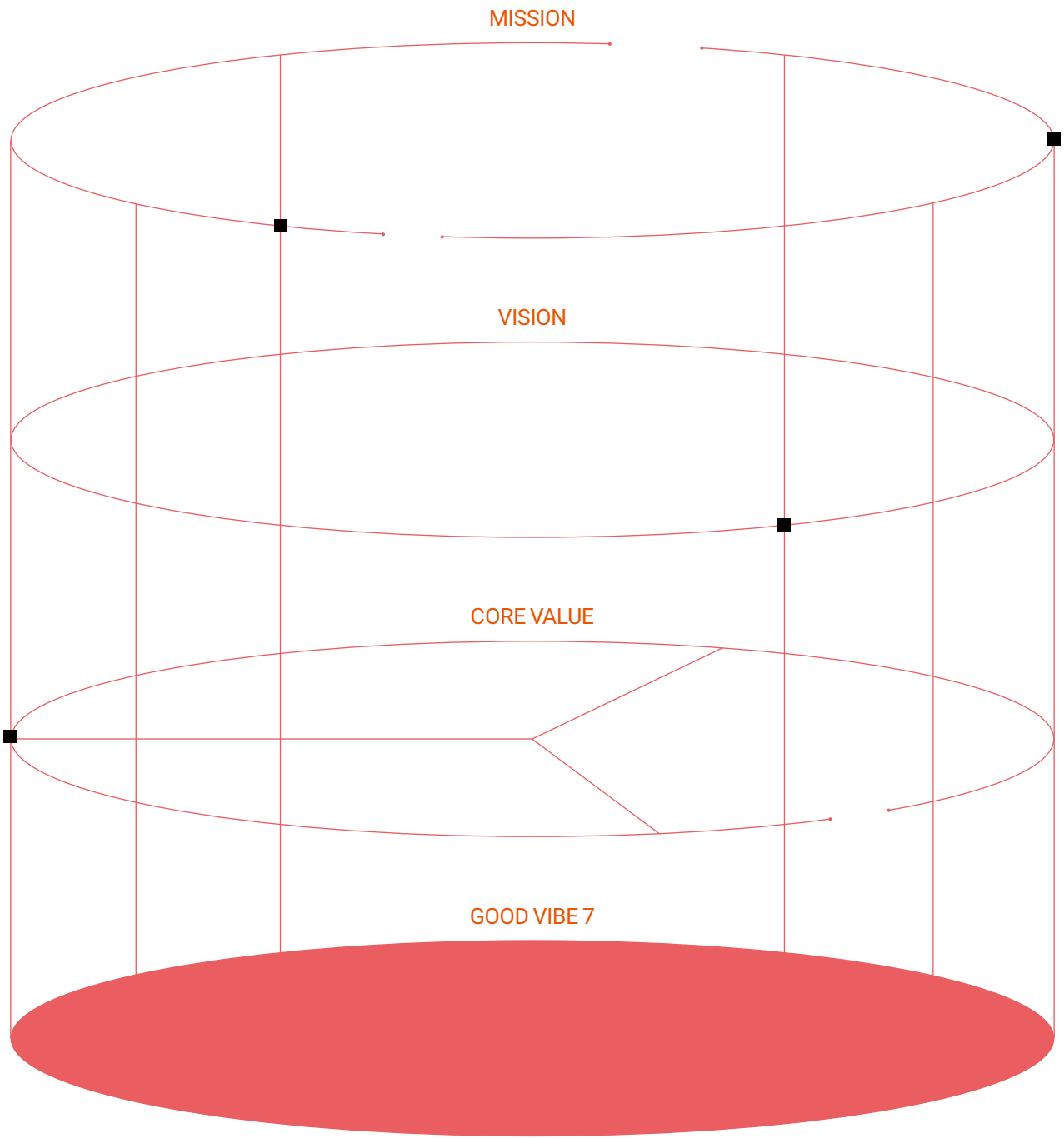
같은 힘을 써야 한다면, 깊이로 집중해주세요.

동료를 대할 땐,

더불어 완성하는 실력

우리는 성공도, 실패도 함께 나눠야 합니다. 물론 우리는 각자 일하는 경우가 많습니다. 그러나 문제는 복잡해지고, 고객의 유형도 다양해집니다. 서로의 지식과 경험, 손을 빌려야 할 일이 많아질 것입니다. 힘을 더할수록 실수는 줄고 좋은 결정을 내릴 수 있습니다. 어려운 일을 풀고 고객에게 더 나은 경험을 전할 수도 있죠. 우리에게 동료와 함께 해냈다는 기쁨이 가득했으면 합니다.

이제, 이 핵심가치가 현장에
녹아들 수 있도록 좋은 질문을
해보려고 합니다.



우리에게, 더 좋은 질문과 대화가 가득하길

- Vibe 01 **방향** 이번 달은 업무의 어떤 부분에 좀 더 집중했나요?
- Vibe 02 **기여** 서로 도움을 주고 받은 경험을 이야기해볼까요?
- Vibe 03 **맥락** 어떤 부분에서 설명이나 정보가 더 필요하다고 느꼈나요?
- Vibe 04 **고객** 고객에게 어떻게 감동을 전했나요?
- Vibe 05 **효율** 일을 하면서 개선해야 할 비효율을 발견했나요?
- Vibe 06 **학습** 최근 새롭게 배웠거나 경험한 것을 이야기해 볼까요?
- Vibe 07 **소통** 정보나 의견을 더 효과적으로 나누려면 어떤 변화가 필요할까요?

우리를 위한 더 좋은 대화의 시작

그저 “수고했어요”라는 말만으로 여러분의 진짜 가치를 표현하기엔 부족합니다. 더 중요한 가치들을 찾아드리고 싶었습니다. 눈에 보이는 노력, 보이지 않는 노력, 힘든 부분, 개선해야 할 부분까지. 내 손으로 회사를 조금씩 바뀌나가고, 좋은 대화를 나눌 수 있다는 안전한 느낌. 내 하루가 쳇바퀴가 아닌, 앞으로 나아가는 시간이라는 느낌을 주는 대화를 해보려고 합니다.

그래서, 좋은 질문 7개를 선정해보았습니다.

이 질문들은 여러분이 응답한 서베이와 리더들의 의견, 그리고 FA와의 소중한 인터뷰를 통해 추렸습니다.

리더와의 대화에서 주로 쓰일 것이고, 어쩌면 여러분들끼리, 또는 스스로에게 질문을 던져볼 수도 있을 것입니다.

이 질문은 대표님부터 갓 들어온 분까지 모두에게 공유됩니다.

자 이제, 우리를 위한 좋은 대화를 시작해보아요.

