

# 이 력 서



이름 : 백혜진 (Beck Hyejin)  
생년월일 : 1993/09/23 (만 30 세)  
휴대폰 : 010 - 9345 - 2173  
이메일 : [hyejinbeck@gmail.com](mailto:hyejinbeck@gmail.com)  
기술 블로그 : <https://velog.io/@hyejinbeck/series>  
주소 : 경기도 안양시 만안구 석수 2 동 우주타운 18-B01

훈련과정	[멀티잇] Python 데이터분석&엔지니어링 취업캠프	2023.07 - 2024.01
	[코멘토] Amplitude 분석과 대시보드	2023.11 - 2023.12
경력사항	(주)리버스랩 - CXCS (정직원/매니저)	2023.02 - 2023.07
	- CS 상담(유선,채팅,카카오톡 등) 및 신규 고객사 온보딩	
	- CS 요청 기반 운영 프로세스 개선안 기획	
	(주)스타럭스 - 시계CS (정직원/사원)	2020.07 - 2023.01
	- 시계와 주얼리 AS센터 입고부터 출고까지의 전 과정 ERP 전산 등록	
	- 고객 & 홈쇼핑 채널 & 매장과의 커뮤니케이션을 통한 응대와 클레임 해결	
	(주)키스텀프 - (주)게스홀딩스코리아 (계약직/사원)	2020.01 - 2020.06
	- 입출고 상품에 대한 고객, 매장, 협력사와의 커뮤니케이션 진행	
	- 고객 클레임 VOC 처리 및 소비자연맹 심의 접수와 관련 인/아웃바운드	
	(주)제니엘 - 삼성물산 의류상담실 (도급사/사원)	2016.09 - 2017.09
기타활동	- 빈폴 남성복 의류 & 악세사리 입출고 상품 ERP 전산 등록과 AS 프로세스 진행	
	- 소비자연맹 심의접수, 고객 클레임 VOC 처리 및 브랜드 담당 인/아웃바운드.	
	호주/시드니 - 워킹 홀리데이 비자	2017.10 - 2018.07
	- Ellery 엘러리	2018.02 - 2018.08
	Resort 19 포함한 파리 컬렉션 악세사리 제작, 디자인 보조	
	- Anna Quan 안나 쿼	2017.12 - 2018.02
	S/S 19 시드니 컬렉션 샘플 패턴 제작 및 봉제	
	- Gary Bigeni 게리 비제니	2017.10 - 2018.03
학력사항	방송통신대학교(통계&데이터학과)	4학년 1학기 재학예정
	양명여자고등학교	2009.03 - 2012.02 졸업
활용기술	Python , Amplitude, Excel , PostgreSQL 등을 활용한 데이터 분석	
	- <a href="#">Python을 이용한 데이터 분석과 시각화</a>	
	- <a href="#">Amplitude를 이용한 서비스 개선을 위한 데이터 분석</a>	
	- <a href="#">Excel 을 이용한 2022 서울시 상권변화 지표 &amp; 상권 데이터 분석</a>	

# 자기소개서

## 성장과정

어린 시절 해외에서 근무하는 패션 디자이너가 되길 소망하며, 패션 업계의 다양한 경험을 통해 고객과 소통하며 더 나은 결과물을 만들어내는 전문가로 성장하기 위해 노력했습니다. 새로운 환경에 대한 적응력과 타인을 향한 외향적인 사고성으로 호주 워킹 홀리데이 비자를 통해 현지 디자이너 브랜드에서 다양한 국적의 친구들을 만나 함께 협동심을 발휘하며 근무하였습니다. 스스로 얻어낸 현지 디자인 회사 인턴 경험 덕분에 모두와 함께 일하고, 누구라도 먼저 다가가 대화할 수 있는 자신감을 얻었습니다.

## 성격소개

어떠한 목표를 세우고 그에 따른 현실적인 방안을 구상하고 탐구하는 것을 좋아합니다. 이러한 저의 성향은 차후 발전 가능성이 있는 인재로 성장할 수 있게 도와준다는 것을 알게 되었습니다. 그저 가만히 앉아 구상만 하면 어떠한 발전도 없다는 것을 알기에, 다양한 사람들과 대화하며 조언을 얻고 여러가지 방식을 통해 문제 해결에 성취를 느낍니다. 늘 새로운 것을 찾아 나서는 활발함과 적극성으로 저를 비롯한 주변 환경까지 긍정적으로 만들었던 경험이 있습니다. 낯선 환경도 다소 쉽게 적응하기 때문에, 이미 익숙해진 단순 반복 업무는 다소 저를 우울하게끔 만들 때도 있습니다. 하지만 통계학, SQL, Python 등의 학습하며 스스로의 영역을 발전시키고 구축해 나가고 있습니다.

## 업무서술

아이들 차량공유 서비스기반 it기업인 (주)리버스랩에서 다양한 채널을 통해 학부모 및 학원에서 실시간 인입되는 문의사항과 클레임 처리를 효율적인 방식으로 개선하는 업무를 진행하며 데이터 분석 및 시각화에 대한 필요성을 절실히 느꼈습니다. (주)스타렉스에서 시계CS의 팀원으로 근무하며 유선(전화)를 통한 단순 문의, 강성 클레임 민원 해결, 협력사 (홈쇼핑 등) & 매장과의 커뮤니케이션을 하였습니다. 모든 AS과정에 대하여 자체 ERP 전산을 통해 정확한 데이터 베이스 관리를 위한 관련 정보 입력을 하였습니다. 협력사 코스트코, 롯데홈쇼핑, 현대홈쇼핑 과의 전화/레퍼런스 등을 통한 다양한 채널로 고객 문제 해결을 진행했습니다. 강성 고객과의 상담 종료 후 리포트를 작성하고, 유관부서와의 적극적인 회의를 주체하며 해결방안 제시에 기여했습니다.(주)키스템프를 통해 (주)게스 홀딩스 코리아에서 약 6개월간 계약직으로 전반적인 게스 브랜드의 의류와 악세사리 CS 를 담당했습니다. 글로벌 패션회사의 체계를 배우며, 국내에서 신규 도입되는 탄탄한 고객관리 시스템을 배울 수 있었습니다. 고객 문제 해결을 위해서는 단순한 상담을 넘어, 데이터 시스템에 대한 필요성을 알게 되었습니다. 또한 강성 고객에 대한 고객상담을 주로 담당하여 제품에 대한 높은 지식을 익혀 고객의 입장에서 뛰어난 클라이언트텔링 스킬로 진정성 있는 응대를 배웠습니다. 다양한 소비자연맹업체에 대한 심의접수를 진행하며 여러가지 제품에 대한 의견을 배웠고, 그에 따른 여러가지 고객 응대 기술이 향상됨을 느낄 수 있었습니다.

## 지원동기와 입사포부

지금까지 스스로 쌓아온 열정과 경험으로 맡아온 업무에 대한 책임감이 강합니다. 어떠한 환경 속에서도 잘 적응해 나갈 수 있는 포부가 있으며, 다양한 경험과 스스로 키워온 실천력으로 전문성 있는 결과를 내고 싶습니다. 현재 학습하고 있는 SQL, Python 등으로 데이터 분석과 시각화 분야 및 빅데이터를 위한 수집, 정제 과정을 꾸준히 학습하여 업무에 적용될 수 있도록 하고 싶습니다. 고객과의 상호작용을 더 효과적으로 만들어 나가고 싶습니다. 단순 고객 문제 해결이 아닌, 데이터 기반 서비스 개선 방안을 도출하여 장기적인 비즈니스 성장에 기여하고 싶습니다.