

# 서경아 | KYONG AH SEO

"내가 최종 책임자"라는 주도적인 자세를 갖춘 전직 외항사 승무원



## CONTACT

 [kyongahjulieseo@gmail.com](mailto:kyongahjulieseo@gmail.com)

 010-6620-8320

## PROFILE

안녕하세요. 😊 스스로 정한 기준이 높아 계속해서 발전하고 노력하는 성격을 가진 서경아입니다. 혼자보다는 팀으로 함께 일하는 것을 좋아하고 부족한 부분에 대한 피드백은 빠르게 흡수하는 편입니다.

그동안의 커리어를 말씀드리면 승무원, 홀 매니저, 스마트 스토어 운영자로 근무하면서 최전방에서 고객들과 소통/공감/문제 파악/문제 해결을 하는 일을 담당했습니다.

고객들과 직접적으로 대면하는 위치에서 현재 내가 고객 경험에서 가장 중요한 역할을 하고 있다는 것을 항상 인지하고 주도적으로 행동하는 역량을 쌓고자 노력해왔습니다.

특히 승무원 재직 시절 기내라는 특수한 환경에서 고객의 이슈에 빠르게 대응하고 문제를 해결하여 고객들로부터 긍정적인 경험을 제공받았다는 피드백을 받은 경험이 있습니다. 또한, 가치 있는 고객 경험을 만들기 위해 팀원들과 커뮤니케이션하며 협업해왔습니다.

## WORK EXPERIENCE

## 봉평면옥

건강한 재료와 신뢰로 만드는 소스/생면 전문점

### **스마트스토어 운영**

2010.08-현재

- 전화, 채팅, 게시글 등으로 접수 받은 문의 및 불만사항 신속하게 응대
- 제품 패키징 및 배송 준비
- 상세페이지 작성 및 지속적인 업데이트
- 제품 패키지/리플렛 제작
- 유튜버들과 협업하여 마케팅 영상 제작
- 제품에 대한 전반적인 만족도 설문조사 실행
- 고객 피드백을 참고하여 생산자와 제품 개선 논의 및 실천

### **홀 매니저**

2016.10-2018.09

- 고객 관리, 고객 취향에 맞춰 음식 주문 돕기
- 식음료 홀서빙 나가기 전 음식 상태 다시 한번 체크
- 서빙 시 고객에게 재료의 특성과 음식을 어떻게 먹어야 더 맛있는지 설명
- 매장 위생 및 기물관리

---

## 카타르항공

5 Star Customer Service를 제공하는 스카이트랙스 선정 세계 1위 항공사

### **객실승무원**

2018.10-2020.10

- 기내 식음료 등의 기본 서비스 이외 고객별 니즈에 맞춘 서비스 제공
- 불만 사항 접수 시 면밀하게 상황 파악 후 해결방안을 찾아 실행에 옮김
- 고객 개별 주의 사항 숙지 및 안전사고 대비
- 응급환자 발생 시 상황 파악, 보고, 초기 대응, 후속관리 및 환자 관리 상황 기록

- 기종별(A320/A350/B777/B787) 안전 교육 및 서비스 교육 수료
  - 기내 업무를 효율적으로 처리하기 위한 팀원들과의 협업 및 시간 관리
- 

## OTHER EXPERIENCE

### 힙합엘이

국내외 흑인 음악을 다루는 음악/컬처/라이프 플랫폼이자 콘텐츠 제작 미디어

#### 뉴스 번역

2015.01-2016.02

- 해외 음악 관련 뉴스 영한 번역
  - 카드 뉴스 콘텐츠 기획 및 제작
- 

## SKILL

TOEIC 950

---

## EDUCATION

한양대학교 ERICA CAMPUS

경영학부 학사 졸업

2011.03-2016.08