

KTCS 합격 자기소개서

직무 : 사업기획/마케팅

1. 학창시절(또는 사회생활 중) 가장 성공했던 경험 3 가지를 기술해 주세요.

[155cm+도전정신=180cm 입니다]

"해외 무급인턴? 여자 혼자 무리야!" 학교 대표로 KOTRA 후쿠오카 조사팀 인턴 합격 후, 주위로부터 가장 많이 들었던 말입니다. 하지만 시장조사 실무 경험은 사업기획 및 마케팅 직무에 좋은 밑거름이 될 것이라 판단했고, 다양한 경험에서 창의적 사고가 출발한다고 확신했습니다. 명확한 커리어 비전을 갖고 업무에 임한 결과 크게 두 가지 역량을 키울 수 있었습니다. 첫째, 정보 분석능력입니다. 주 업무였던 현지시장정보기사 작성을 위해 데이터를 조사하고 분석하며 이를 이해하는 사고의 관점을 넓힐 수 있었습니다. 또한 해외 정보 콘텐츠에 더 많은 사업자들의 관심을 끌 방안을 고민하며 효과적인 메시지를 전달하는 마케팅적 글쓰기의 기본기를 다졌습니다. 둘째, 소통의 기술입니다. 평균연령 45세의 12명의 남직원들과 함께 근무하며 상대를 높여 마음의 문을 여는 칭찬의 기술을 배웠고, 현지 바이어 응대를 통해 기본적인 글로벌 비즈니스 에티켓을 익힐 수 있었습니다. 명확한 목표를 갖고 도전하여 성취했다는 점에서 성공한 경험이라고 생각합니다.

[스마일짱, 000 입니다]

한국토지주택공사의 판매팀 인턴사원으로 5개월간 근무하며 명의변경과 전매 업무에 관한 많은 민원인들을 현장에서 접했습니다. 친절만으로는 해결되지 않는 업무를 감당해야했고 전문적인 CS 교육의 필요성을 체감하게 되었습니다. 자발적으로 CS 리더스 관리사 자격을 취득하게 되었고 현장에 유용한 기법들을 적용하려 노력했습니다. 가장 큰 도움이 되었던 것은 "피뢰침의 법칙"입니다. 고객님의 불만감정이 저를 향한 것이 아니라 회사의 업무 프로세스에 대한 불만이라고 생각하는 기법입니다. 이는 화가나신 고객님의 심한 언어나 과격한 표현으로부터 자유로울 수 있습니다. 동시에 상황을 객관적으로 받아들이며 프로세스의 개선점을 발견하는 등 매우 유용했습니다. 이러한 노력은 토지재산세와 관련한 불만 민원인을 적극응대하는 원동력이 되었고, 공사내의 "스마일짱"으로 선발되었습니다. 동시에 우수 인턴사원으로 수료할 수 있었습니다.

[우수봉사상 수상!]

빛고을 대학생 봉사단으로 활동하며 "우수봉사상"을 수상한 경험이 있습니다. 성취감을 계기로 "봉사와 나눔의 대명사"라는 인생의 비전을 설정하게 되었습니다. 현재는 "경제교육지도사 양성과정"을 이수하고 사회환원활동 중에 있습니다.

2. 프로젝트나 조직생활 중 타인과 협업했던 경험을 기술해주시고, 그 과정에서 본인이 수행한 역할과 해당 경험을 통해 얻은 것을 기술해 주세요.

[정확도가 먼저냐 속도가 먼저냐, 그것이 문제로다!]

5개월간 LH 공사의 판매팀 인턴사원으로 근무하며 협업 도중 한 가지 갈등을 겪은 경험이 있습니다. 재산세 추정 업무를 다른 동료와 분담하여 맡는 과정에서 업무방식과 속도가 달라서 문제가 발생하게 된 것입니다. 각 구청에서 받은 방대한 데이터를 토대로 개별고객에게 정확한 재산세를 추정하는 작업이었기 때문에 꼼꼼한 업무처리능력이 필요했습니다. 동시에 인턴 계약만료를 2주 앞두고 맡게 된 업무였기 때문에 빠른 속도 역시 중요했습니다. 부서 자체적으로 처음 담당하는 작업이었기 때문에 구체적인 양식 없이 전적으로 두 명에서 작업하게 되었고, 각자의 우선순위가 달라서 통일된 양식을 정하는데 어려움이 있었습니다. 저는 정확도에 우선순위를, 반면 다른 인턴사원은 빠른 업무처리에 우선순위를 두고 있었던 것입니다.

저는 먼저 작년에 유사한 작업을 하셨던 분께 조언을 얻어야겠다고 생각했습니다. 주무과장님의 도움을 얻어 다른 지역본부로부터 기존의 양식을 전해 받았고 다른 인턴사원의 의견을 더하여 불필요한 자료는 추출하지 않는 등 업무속도를 높일 수 있는 방향으로 양식을 새롭게 만들었습니다. 통일된 양식에 엑셀함수를 활용하여 업무처리 속도는 급속도로 빨라졌습니다. 또한, 빠른 스피드가 장점인 동료가 1차 자료를 만들면 그 뒤에 제가 다시 한번 꼼꼼하게 검토하는 방향으로 협업했습니다.

결과적으로 당초 2주가 넘게 소요될 것으로 예상했던 작업이 열흘 만에 끝나게 되었고, 다름을 인정하고 생각을 나누면서 많은 대화를 나누었던 동료와는 지금도 고민이나 문제를 나누며 서로의 생각을 듣는 친한 친구가 되었습니다. 이때의 경험을 통해 효과적인 협업을 하기 위해서는 대화를 통해 생각을 나누는 것이 중요하다는 배움을 얻었습니다. 동시에 선배님들로부터 "일"을 배우는 것에서 그치지 않고 "일을 하는 방법" 역시 배워야한다는 겸손한 마음을 갖게 되었습니다.

3. 부모,친구,고객 등 다른 누군가에게 최선을 다해 무언가를 해본 경험 또는 감동을 준 사례를 기술해 주세요.

[서비스실패가 충성고객유치로 반전!]

패스트푸드점 아르바이트 도중 동료의 실수로 포장 고객에게 주문 제품을 빠뜨린 경험이 있습니다. 30분쯤 후 집에 도착하신 고객으로부터 직접 컴플레인 전화를 받았습니다. 결제내용과는 달리 햄버거 한 개가 누락되었다는 내용이었습니

서비스를 제공하지 않는 곳이었습니다. 그러나 고객의 Needs 는 누락된 제품을 지금 당장 가족들과 함께 먹는 것이었습니다. 저는 망설이지 않고 고객의 맥까지 햄버거를 직접 전달해드리겠다고 제안했습니다. 점장님께 사실을 말씀드리고 동료들에게 양해를 구했습니다. 자리를 오래 비울 수 없기 때문에 빨간 유니폼을 그대로 입은 채 30 분 거리의 고객님의 주소지로 향했습니다. 변화가를 유니폼을 입고 지나가자 많은 사람들이 제 모습을 의아해하며 쳐다보았습니다. 하지만 고객님의 Needs 를 충족시켜 컴플레인을 해결하겠다는 마음가짐으로 발걸음을 서둘렀습니다. 멀리서부터 햄버거를 들고 찾아온 저의 모습에 크게 감동하신 고객님은 이후로도 저희 매장의 단골 손님이 되셨습니다. 또한 그분의 추천으로 이달의 친절사원으로 선정되기도 했습니다.

4. 학창시절(또는 사회생활 중) 규칙이나 원칙, 약속들 중 이를 지키지 않고 행동했던 사례를 설명해주시고, 그렇게 행동한 이유는 무엇이었는지 기술해 주세요.

[7 분의 대기시간으로 고객의 신뢰를 삽니다]

매사 전체적인 흐름뿐만 아니라, 작은 것 하나까지도 살펴보는 꼼꼼한 편입니다. 이러한 태도를 바탕으로 패스트푸드점 아르바이트 도중, 본사의 메뉴얼을 준수하는 것이 오히려 제품판매에 부정적인 영향을 미치는 것을 발견하게 되었습니다. 매장에서 직접 추출해서 판매하는 커피메뉴의 문제였습니다. 본사의 메뉴얼은 전자시계를 사용하여 추출 후 판매가능시간인 2 시간을 측정하고, 시간이 초과하면 폐기하여 다시 새롭게 커피를 추출하는 것이었습니다. 그러나 이는 고객에게 경과시간이 직접 노출되어 오히려 반감을 사는 경우가 있었고, 음료제조대 위에 전자시계를 놓게 되자 잦은 고장으로 지키기 어려운 상황이었습니다. 점차 메뉴얼을 지키지 않게 되었고, 커피가 남아있는 경우에는 무조건 판매하게 되었습니다.

그러나 저는 고객과의 신뢰가 가장 중요하다고 생각했습니다. 프랜차이즈 업의 특성 상 정해진 매뉴얼이 지켜지지 않으면 매장별 제품의 맛이 다르게 되므로 브랜드이미지나 판매량에도 영향을 미치는 큰 문제라고 생각했습니다. 저는 점장님께 한가지 아이디어를 제시했습니다. 판매 가능시간을 작은 메모지에 적어 내부관계자만 보이도록 붙여놓는 것이었습니다. 또한 2 시간이 경과한 제품의 경우 고객님께 사실을 말씀드리고, 새롭게 추출하는데 걸리는 7 분의 대기시간을 안내해 드리자는 내용이었었습니다. 이후 사소하지만 작은 개선책을 통해 고객에게 정확한 판매를 할 수 있었고 "신뢰"를 지키는 응대를 할 수 있었습니다.