

지원동기 및 포부

<달력 그리고 태극마크>

한국을 방문하는 외국인의 수는 계속 증가하여 작년에는 1,217 만여명이 한국을 찾았다고 합니다. 이들에게 항공기는 한국에 대한 첫 느낌을 남길 수 있는 공간입니다. '한국의 항공사는 좋았다, 편했다'는 느낌만으로도 한국에 대한 좋은 첫 인상을 가질 수 있을 것입니다. 저는 항공사에서 근무함으로써 한국에 대한 긍정적인 이미지 메이킹에 동참하겠다는 목표를 갖고 있습니다. 그 중에서도 대한항공과의 첫 만남은 매년 제 방에 걸려있던 대한항공 달력이었습니다. 달력은 대한항공을 친근한 항공사로 느끼게 해주었고 달력 하단(영어 'KOREAN AIR')에 그려져 있는 태극마크는 어린 시절, 국가대표 축구선수가 되어 태극마크를 달고 싶었으나 결국 꿈을 이루지 못한 소년의 마음을 흔들었습니다. 대한항공의 태극마크를 달고 한국을 대표하는 항공사의 일원으로서 대한항공을 이용하는 외국인들에게 좋은 첫 인상을 남기는데 일조하고 싶습니다. 체계적인 고객 관리로 서비스의 질을 향상시키고 더 많은 국가와 도시에 대한항공이 취항할 수 있도록, 특히 증가하는 다문화가정의 추세에 발맞춰 중앙아시아, 동남아 지역으로의 확장에 기여하고자 합니다.

 **인취적 성향 - 고정관념을 깨고 창의적으로 문제를 해결했던 사례**

대형서점에서 고객들이 온라인과 오프라인을 통해 구입한 서적을 포장하여 택배로 발송하는 아르바이트를 한 적이 있습니다. 물품을 포장하고 송장을 만들어 보내는 과정은 그리 어려울 것이 없었습니다. 단지, 매장에서 사무실로 도서를 가져가라는 전화가 일을 방해할 정도로 수시로 걸려오는 것이 유일한 골칫거리였습니다. 제가 오기 전부터 있었던 시스템이었기 때문에 처음에는 그런 방식을 따랐습니다. 하지만 일의 흐름이 자주 끊기고 사무실을 비우는 시간이 많아지게 되자 차라리 시간 간격을 정해서 1-2 시간마다 주기적으로 매장을 돌며 물품을 가져오는 것이 일의 효율성이나 집중도 측면에서 더 낫겠다는 생각을 하게 되었습니다. 혹 매장에 나갔는데 물품이 없더라도 매장에서 필요한 일을 도우며 매장관리 직원분들과 친분도 쌓을 수 있는 시간을 마련할 수 있을 것이라 기대했습니다. 제 생각을 실제로 적용시켜보니 사무실을 비우는 시간이 줄어들면서 업무에 더욱 집중할 수 있게 되었고 매장에서든 구매 고객 응대로 바쁜 와중에 사무실로 연락을 하는 부담이 줄어들게 되었습니다. 그 일을 계기로 사소한 변화라 할지라도 업무 효율성을 크게 향상시킬 수 있다는 교훈을 얻었습니다.

서비스 정신 - 본인이 경험했던 최고의 서비스, 최악의 서비스 / 근거 및 사유

<잊지 못할 죽 한 그릇과 스파게티>

지금도 기억에 남는 '죽차죽'이 있습니다. 영국 여행을 마치고 대한항공을 이용했는데 출발 전 공항에서 먹었던 음식이 체했는지 속이 좋지 않아 승무원 한 분께 소화제를 부탁드렸습니다. 약을 먹고 쉬던 중에 식사 시간이 되었고 약을 주셨던 승무원께서 제 자리로 오시더니 저의 상태를 물어보시고 닭고기 요리보다는 죽이 나을 것 같다며 죽을 건네주셨습니다. 수많은 탑승객들 가운데, 제가 몸이 좋지 않음을 기억해주시고 챙겨주시는 모습에 감사함을 느꼈습니다.

이탈리아에 갔을 때, 저녁을 먹기 위해 비교적 한산했던 식당에 들어갔습니다. 메뉴판을 요청하자 종업원은 제게 '던져'주었고 다른 부탁을 요청할 때에도 바로 찾아오지 않고 뒤늦게 제가 앉아 있는 테이블로 오기도 했습니다. 손님이 많지 않아 그리 바쁘지 않음에도 불구하고 저를 무시하는 듯한 행동은 스파게티의 맛을 느끼지 못할 정도로 매우 불쾌했습니다.

두 사례는 제가 생각하는 좋은 서비스의 정의를 잘 보여줍니다. 좋은 서비스란 서비스를 받는 사람으로 하여금 존중받고 있음을 느끼게 하는 것입니다. 세세한 배려와 관심은 서비스의 크기와 관계없이 큰 감동으로 다가오기 때문입니다.



국제적 감각 - 항공사 직원이 함양해야 할 국제적 감각이란 무엇? 역량 배양을 위한 노력

<언어, 에티켓 그리고 판단력>

국내외의 다양한 고객들을 응대해야 하는 항공사 직원으로서 어학 능력은 필수적인 요소라고 생각합니다. 부족한 어학 능력을 향상시키기 위해서 학교에 개설된 국제어학원에 다니며 만난 외국인 친구들의 도움을 받아 틈틈이 공부를 하고 있습니다. 뿐만 아니라 그들과의 관계를 통해 외국인에 대한 매너와 에티켓 또한 체득하는 기회를 가졌습니다. 또한 저는 항공사 직원에게 언어, 매너, 에티켓과 더불어 국제 정세를 판단하는 능력 또한 중요하다고 생각합니다.

대한항공이 매년 발간하는 지속가능성 보고서에서도 북핵위기, 중동 분쟁 등의 국제정치적 요소와 고유가, 외국계 항공사의 업계 진입과 같은 국제경제적 요소를 사업의 위협 요소로 꼽는 것을 확인할 수 있듯이 국제 정세의 흐름을 파악하고 이에 대처하는 역량이 필요합니다. 전공인 정치외교학을 공부하면서 자연스럽게 국제 정세에 많은 관심을 갖고 있었고, 동시에 그 흐름을 읽는 능력을 기를 수 있었습니다. 그 외에도 다양한 매체를 통해 시시각각 변하는 국제 정세를 확인하고 있습니다. 여전히 부족한 능력들은 보완하고 제가 갖고 있는 장점은 잘 살릴 수 있도록 준비하겠습니다.

성실한 조직인 - 타인과의 인간관계에서 가장 힘들었던 갈등 상황, 극복 전략 및 노하우

서점에서 아르바이트를 시작했을 당시 책의 출납을 담당하는 검수와 직원들과의 관계가 가장 큰 고민이었습니다. 낯선 환경에서 일을 하다 보니 궁금한 점이 생길 수밖에 없었고 자연스럽게 마주치는 시간이 많은 검수와 직원들에게 문의를 하게 되었습니다. 하지만 그 분들은 통명스럽게 대답을 하거나 "그런 것도 모르냐"며 무시하기도 했습니다. 당시 사회경험이 적었던 저는 그 반응에 강하게 대응했고 결국 어색한 관계가 되고 말았습니다. 문제는 근무를 하는 동안에는 어쩔 수 없이 마주칠 수밖에 없었고 매번 피하는 것은 서로간의 오해만 더 키울 뿐이었습니다. 어색한 기류를 해소하기 위해 선택한 방법은 먼저, 다른 부서 직원들에게 조언을 구하는 것이었습니다. 저보다 먼저 검수와 직원들과 생활한 분들의 조언을 통해 얼핏 보는 것만으로는 자세히 알 수 없었던 검수와 직원들 개개인의 성향을 파악할 수 있었고 상대가 강하게 나오는 것을 그대로 맞받아치기만 했던 저의 잘못도 찾을 수 있었습니다. 그 후, 제가 범했던 행동을 사과하고 어색한 기류를 조금씩 해소할 수 있었습니다. 경험 많은 이에게 조언을 구한다는 간단한 전략이었지만 앞으로의 사회생활에서 도움이 될 큰 깨달음이었습니다.

