

지원 : 지상직

**1. [지원동기 및 포부] 많은 직장 중에서 항공사를 선택하게 된 이유와 특히 대한항공에 지원하게 된 동기 및 입사 후 포부에 대해 구체적으로 기술하십시오 (600자 이내)**

“이룩한 순간부터”

3번의 가족유럽여행을 했습니다. 매년 출발 전날에는 별다른 느낌이 없었지만 비행기 좌석에 앉으면 비로소 설레기 시작했습니다. 얼마나 많은 여행을 하든지 여행의 과정에서 가장 떨리고 기분 좋은 순간은 비행기에 탔을 때라고 생각합니다. 고객들의 기분 좋은 설렘의 시작에 최상의 서비스를 더하여 성공적인 여행을 하실 수 있도록 돕고 싶어 지원하게 되었습니다.

“착륙 후까지 함께”

예술계에 종사하시는 아버지의 영향으로 항상 박물관을 가까이 합니다. 2달간 파리에 머물렀을 때 일주일에 한 번씩 루브르 박물관에 갔습니다. 그 때 처음으로 대한항공이 후원한 한국어 안내 서비스를 접했습니다. 영어 안내 서비스와 달리 설명을 들으면서도 작품에 몰입할 수 있었습니다. 이는 한국인들의 문화적 수준을 높이는 선진적인 마케팅인 동시에 예술에 관심이 많은 저에게도 특별한 것입니다.

대한항공에 입사하게 된다면 이처럼 참신한 방법을 강구해 대한항공이 세계 항공업계를 선도하는데 기여하고 싶습니다. 승객 운반에 그치지 않고 더 넓은 분야로 뻗어나가는 대한항공에서 저의 다양한 해외경험과 도전정신으로 고객들께 감동을 드리는 KALMAN이 되겠습니다.

**2. [진취적 성향] 자신에게 주어진 일이나 과제를 수행하는데 있어, 고정관념을 깨고 창의적으로 문제를 해결했던 사례에 대해 구체적으로 기술하십시오 (600자 이내)**

“동영상 너머의 생생함”

암스테르담에 교환학생으로 있을 때 친구의 어머니께 연락이 왔습니다. 독서토론모임에서 빌 브라이슨의 「발칙한 유럽산책」을 소개해야 해서 암스테르담에 관해 짤막한 글을 써달라 부탁하셨습니다. 어떻게 글을 써야 암스테르담에 가보시지 않은 분들의 흥미까지도 유발할 수 있을까 고민했습니다. 하지만 짧은 글만으로는 암스테르담의 전체적인 모습을 보여드리기엔 부족할 것 같았습니다. 그러다 암스테르담의 실제모습을 직접 영상으로 만들어 보여드리면 어떨까 하는 생각이 들었습니다. 촬영에 앞서 4일 동안 암스테르담의 특징, 중요한 장소, 예술, 음식 등 다양한 주제를 현지인 친구와 얘기해서 정리를 했고 바로 카메라를 들고 나갔습니다. 6개월간 머물면서 시내중심의 모든 길을 지도에 표시하며 걸어보았기 때문에 스토리에 맞춰 어느 곳을 촬영하면 좋을지 결정하는 데는 오랜 시간이 걸리지 않았습니다. 5일에 걸쳐 촬영과 편집을 하여 3분짜리 동영상을 완성했고, 그 독서토론모임뿐만 아니라 한 SNS에서도 암스테르담에 꼭 가고 싶게 하는 영상이라는 평을 받았습니다.

타인의 입장에서 더 나은 해결책을 제시하려고 노력함으로써 고객들께 더 큰 만족을 드리겠습니다.

**3. [서비스 정신과 올바른 예절] 본인이 경험한 최고의 서비스, 최악의 서비스에 대해 기술하고, 그렇게 판단한 근거 및 사유에 대해 설명하시오 (600자 이내)**

“불쾌한 거짓말”

2013년 어머니와 함께 피렌체를 여행할 때 문제가 생긴 적이 있습니다. 3인실을 예약했는데 8인실로 안내 받은 것입니다. 직원은 그 방에 아무도 안 올 것이라 했지만 그 방은 곧 손님들로 가득 찼고 전 숙소를 옮길 테니 예약비를 환불해달라고 했지만 거절당했습니다. 거짓말을 하면서까지 이유를 추구하려는 모습에 그 호텔의 이미지가 굉장히 안 좋게 바뀌었습니다. 대한항공에 입사하게 된다면 솔직함과 친절함으로 고객을 대하겠습니다.

“호텔주인과의 식사”

그렇게 호텔을 나온 뒤 직접 호텔을 찾아 다녔습니다. 호텔 주인에게 사정을 말하고 호텔에서 요리하려고 산 해산물을 쓸 수 없을 것 같으니 드리고 싶다고 했습니다. 그러자 그 분은 요리를 해 줄 테니 저녁을 함께 하자고 했습니다. 그 분께서는 제가 특별하게 대우받는 느낌을 갖게 해주셨습니다. 단지 돈을 벌기 위해서만이 아니라 고객 한 분 한 분을 진심으로 대하며 소중히 여기는 것이 인상 깊었습니다. 이처럼 대한항공에서도 최고의 서비스를 제공해 고객들이 존중 받는 기분을 느끼게 해드리으로써 언제든 다시 이용하고 싶은 곳으로 만들겠습니다.

**4. [국제적 감각] 항공사 직원이 함양해야 할 국제적 감각이란 무엇이며, 이 역량을 배양하기 위해 본인은 어떠한 노력을 기울였는지 기술하시오 (600자 이내)**

“English & French”

고등학교 때부터 프랑스어를 배워 고2때 프랑스어시험 DELF B1을 났고, 대학교에서도 프랑스어문학과 수업을 들으며 감을 유지했습니다. 2학년 때는 영어칼럼 구독과 화상채팅을 통한 영국친구와의 회화를 병행하여 영국 대학교의 교환학생에 합격했습니다. 한국에서도 언어교환을 통해 영어를 익히고 있습니다.

“Consideration”

서비스의 기본은 배려입니다. 교환학생 당시 미국, 프랑스, 폴란드 친구와 독일여행을 했습니다. 서로 다른 환경에서 자라왔기에 원하는 것이 모두 달라 종종 갈등이 생겼습니다. 그럴 때마다 저는 한 발짝 물러나고 다름을 인정하는 법을 배웠습니다. 갈등이 생기면 전체적인 계획의 틀은 유지하되 한 도시에서 하루 더 머물며 모두가 하고 싶은 것을 할 수 있도록 일정을 수정하는 배려

를 했습니다.

항공사직원으로써 다양한 고객을 응대함에 있어 언어능력과 배려는 필수적입니다. 이를 함양하기 위해 해온 노력을 바탕으로 대한항공에서 고객만족을 위해 최선을 다하겠습니다.

**[성실한 조직인] 과거 타인과의 인간관계에서 가장 힘들었던 갈등상황과 이를 슬기롭게 극복할 수 있었던 본인의 전략 및 노하우에 대해 기술하시오 (600자 이내)**

“맞춤형 접근법”

네덜란드에서 교환학생을 했을 때 배정받은 기숙사에서 10명의 학생들과 살게 되었습니다. 한 번도 그렇게 많은 사람들과 같이 살아본 적이 없었고 저를 제외한 9명의 학생들은 모두 영국 아니면 미국출신이었습니다. 대화 속도를 잘 따라가지 못해 천천히 말해달라고 했지만 10분 뒤에는 다시 대화속도가 빨라졌습니다. 한 학기를 같이 살아야 하는 친구들인데 그 상태로는 친해지는데 한계가 있어서 저만의 방식으로 먼저 다가가기로 했습니다. 9명에게 한번에 다가가는 것은 힘들었기에 2~3명 단위로 먼저 친해지려 했습니다. 요리를 자주 하는 친구들에겐 같이 요리를 하고 나누어 먹자고 제안을 했고, 헬스장에 가는 친구들에게는 운동을 가르쳐 달라고 했고, 'Asian culture and society'를 듣는 친구에게 한국의 문화를 알려주며 과제를 도와주기도 했습니다. 상황에 맞게, 개인에 맞춰 다가가니 금방 가까운 사이가 될 수 있었습니다.

이 경험을 교훈 삼아 대한항공에 입사 후 고객의 니즈를 잘 파악하여 적극적으로 다가갈 수 있는 직원이 되겠습니다.