

[버버리코리아] 합격 자기소개서

직무 : 정규직 매장관리

1. 성장과정

[고객만족경영을 위한 노력]

2011년 군 전역 후 한 유통점에서 아르바이트를 하였을 당시의 일입니다. 일을 시작한 지 한 달째에 접어들고 있었습니다. 오후 3시쯤 화가 많이 난 듯한 40대 중반의 어머니께서 오셨습니다. 한 달 전에 액자를 샀는데 액자가 한 달이 채 되지도 않아 액자 걸이가 떨어졌다는 것이었습니다. 상황에 대해 여쭙어 보았고 손님의 견해를 듣게 되었습니다. 상황을 파악한 뒤, 공손한 자세로 손님께 죄송하다는 말을 하였습니다. 이후 본사에 연락하여 해결방안을 찾을 수 있었습니다. 이 손님의 항의는 AS로 다른 제품으로 교환해 드린다는 약속으로 마무리되었습니다. 다음에 손님이 찾으러 왔을 때 저는 안부인사와 함께 1,000원짜리의 음료수를 건넸습니다. 저의 진실한 마음을 충분히 헤아려주신 손님은 본인도 화를 내었던 행동은 잘못된 것이었다고 오히려 그때 미안했다고 말씀하셨습니다. 집으로 돌아가시기 전 신경 써준 것에 감사하다는 말을 들을 수 있었고 이 사건으로 저는 큰 깨달음을 얻을 수 있었습니다. 바로 고객을 위한 배려하는 마음의 자세와 성의는 고객만족경영의 기반이라는 것이었습니다

2. 성격의 장단점 및 특기사항

[경청의 습관화]

성격의 장점은 다른 사람의 말을 귀담아듣는 경청의 자세입니다. 대학교 교양과제로 상담프로그램에 참여하게 되었습니다. 프로그램 수료 후 흥미를 느끼게 되어 대학교 2학년 때부터 총 4학기 동안 7개의 집단 상담 프로그램에 참여했습니다. 특히, "또래 상담자 프로그램"을 통해 친구의 다양한 갈등과 어려움을 접하면서 일상생활에서 주변의 고민을 민감하게 경청하는 습관을 들일 수 있었습니다. 이러한 경청의 자세는 판매업무에서 소비자 고객의 Needs 및 심리를 파악하는 데 활용될 것입니다.

[완벽주의자 성격]

성격의 단점은 완벽주의자 성격입니다. 인구보건복지협회 대학생 생명사랑 서포터즈 당시 피임정보를 알리는 피켓을 제작했는데 조원이 제안한 아이디어 하나하나에 신경을 써 조원들이 힘들어

했습니다. 이를 극복하고자 마음행복캠프에 참여하여 도덕적 품성을 수련하고 마음의 여유를 찾았습니다.

[Step by Step]

특기사항은 체계적인 전략기획능력입니다. 대학 재학시절, 어떤 한 공모전을 통해 제품의 슬로건인 "젊음, 이어라. OOO."와 결부시킨 IMC전략을 수립하는 기회를 가졌습니다. 그 당시 이 IMC전략을 주 대상인 2030세대와의 심리적 거리를 좁히기 위해 Know, Experience, Like의 3단계로 나누었습니다. 이러한 경험은 버버리코리아의 매출 신장을 위한 전략을 짜는데 창의적인 전략기획을 할 힘이 될 것입니다.

3. 지원동기

[나를 표현하는 3가지 키워드: 고객센터, 융화력, 창의력]

평소 친구들에게 옷을 잘 못 입는다는 말을 듣고 이를 극복하고자 패션에 관심을 두게 되었습니다. 지출의 일정 비중을 의류구매에 사용하면서 저에게 맞는 브랜드를 늘려나갔습니다. 그 덕분에 많은 의류 브랜드를 알게 되었고, 트렌드와 시즌이 변화함에 따라 각 브랜드가 변화하는 모습도 지켜보았습니다. 이러한 결과, 의류에 관한 폭넓은 지식을 쌓을 수 있었습니다. 또한, 경영학을 전공하면서 학문의 특성을 살리면서 끊임없이 output을 창출할 수 있는 일을 하고 싶었습니다. 이에 버버리코리아에 지원을 하게 되었습니다. 판매직을 잘 수행하기 위해, 고객센터역량, 융화력 및 창의력을 갖췄습니다. 대학교 시절, 서비스운영관리라는 전공수업을 들은 후 CS분야에 흥미를 느꼈고 전문성을 키우고자 SMAT 1급 자격증을 취득하였습니다. 이로써 고객센터역량을 갖췄습니다. 유통판매 전문점 아르바이트 당시 고객 응대를 몸소 경험하였습니다. 특히 매장구조가 미숙한 고객들을 위해 제품 카테고리 별로 물품명세카드를 만들었습니다. 이를 통해 고객과의 관계에서의 융화력을 키웠습니다. 경기 안성, KSA 인재개발원에서 열린 창의성 개발캠프에 팀의 조장으로서 참가한 적이 있습니다. 당시 경진대회 과제로 "생쥐가 어떻게 하면 호리병을 깨지 않고, 주인 몰래 2m의 호리병 안에 담긴 꿀을 전부 다 먹을 수 있을까."하는 과제가 주어졌습니다. 과제의 논의 결과 사이펀의 원리적용 및 온도변화를 위한 가열이 있으면 문제를 해결할 수 있다는 결론에 도달하였습니다. 이후 이론과 예시를 중심으로 타인들의 앞에서 발표를 하였습니다. 노력의 결과 저희 조는 총장 명의의 대상을 탈 수 있었습니다. 이 캠프를 통해 창의력을 함양하였습니다.

4. 입사 후 포부

[Data구축을 통한 업무역량 강화]

입사 후 5년 이내, 제품수요도 분석 및 고객 성향에 관한 Data 구축을 이루도록 하겠습니다. 현재, 의류시장은 포화상태이고 치열한 경쟁으로 매출 신장에 어려움을 겪고 있습니다. 이에 판매업무의 기초인 고객의 Needs 파악에 힘쓰겠습니다. 이를 위해 입사 후 1년 이내, 판매하는 제품의 제품카테고리 Data를 구축하겠습니다. 또한, 고객의 특성에 맞게 고객집단을 분류하겠습니다. 입사 후 3년 내, 판매결과를 바탕으로 ABC분석기법을 도입하여 제품 수요도를 분석하고 제품을 A, B, C 각 그룹으로 나뉘어 관리하겠습니다. 입사 후 5년 이내, 제품 수요 경향 및 고객집단별 선호현황에 관한 Data를 구축하여 실제 판매업무에서 적극적으로 활용하겠습니다. 또한, 항상 업무에 필요한 외국어 회화 역량 함양 및 패션트렌드를 읽을 줄 아는 안목을 기르겠습니다. 이를 위해 패션 관련 행사에도 참여하고, 관련 서적도 많이 읽겠습니다. 입사 후, 항상 현재의 유통 트렌드를 파악할 줄 아는 역량을 바탕으로 고객을 만족하게 하는 상품과 서비스를 제공할 것입니다.

