**[CJ올리브네트웍스] 합격 자기소개서**

**직무 : 서비스운영**

**1. 해당하는 직무를 지원하게 된 동기와 해당 직무를 통해 이루고 싶은 비전을 구체적으로 기재하여 주십시오.**

[노력은 절대 배신하지 않는다]

대학시절 1년 동안 롯데마트에서 키위를 판매했던 경험이 있습니다. 상대적으로 가격이 저렴한 바나나는 불티나게 팔렸지만 8개에 만 원짜리 키위는 고객의 선택을 받지 못했습니다. 당연히 매출 꼴찌라는 초라한 성적표를 받을 수밖에 없었습니다. 키위를 농산 매장 내 최고 매출을 올리는 효자상품으로 만들겠다는 목표를 세운 뒤 가장 먼저 키위를 구매했습니다. 맛을 본 뒤 어떠한 상태의 키위가 가장 당도가 높고 영양소가 풍부한지 조사했습니다. 기계적인 멘트가 아닌 직접 보고 느낀 정보를 설명하며 고객들과 한 발짝 더 가까워질 수 있었습니다. 두 번째 노력은 고객의 말을 경청했습니다. 키위를 살 때마다 가장 밑에 있는 키위의 상태가 좋지 못하였다는 불만사항을 해결하기 위해 키위 상태를 확인하고 판매하기 시작했습니다. 아르바이트를 시작한 지 9주차부터는 키위의 매출이 상승하기 시작했고 마침내 매출액을 150% 이상 향상시키며 전국 매장 TOP5순위에 이름을 올릴 수 있었고 서비스업무가 적성과 잘 맞는 직업이라고 생각하게 되었습니다. 아르바이트의 경험을 통해 판매란 단순히 매출을 올리는 것이 아닌 제품과 서비스 그리고 고객만족이 모두 이루어져야 하는 것임을 배웠습니다. 고객의 시각에서 그들의 마음을 헤아리고 세계 최고의 H&B 스토어 올리브 영을 만들어나가고자 서비스 운영 업무에 지원하게 되었습니다.

[Beauty 2080!]

서비스 운영 업무를 통해 최종적으로 이루고 싶은 저만의 비전은 남녀노소뿐만 아니라 어르신들까지 부담 없이 찾아올 수 있는 매장을 만드는 것입니다. 한 예로 저희 아버지는 피부가 굉장히 건성인 피부이시지만 화장품 가게에 방문하는 것이 부담스러워 종종 수분크림을 사다 달라고 부탁하십니다. 100세 시대인 요즘 젊은층뿐만 아니라 시니어의 니즈를 파악하는 것 또한 중요하다고 생각합니다. 피부의 노화를 막는 제품이나 식품을 통해 액티브 시니어를 사로잡고 자체 PB 상품을 통해 신성장동력을 구축해나가겠습니다.

**2. 해당하는 직무의 수행과 관련하여 가지고 있는 개인의 장점과 약점을 모두 기술하여 주십시오. (약점의 경우 극복 방안에 대해서도 기술하여 주십시오.)**

[소통은 나의 힘]

대학 진학 후 편의점, 공장, 식당, 과일 시식 아르바이트 등 많은 서비스업 아르바이트를 해본 경험이 있습니다. 2013년 2월부터 시작한 허디거디 레스토랑에서 서빙뿐만 아니라 매장이 오픈할 수 있도록 준비하는 업무를 맡게 되었습니다. 많은 사람들을 만나는 일이 좋아서 시작했던 일이지만 언제나 웃는 날만 있었던 것은 아닙니다. 어느 날 오픈을 준비하던 중 한 고객님이 매장으로 씩씩거리며 들어오셨습니다. 음식을 먹고 간 가족들이 배탈이 났다며 컴플레인을 하는 상황이 발생했습니다. 매니저님마저 자리를 비운 상황에다가 고객의 목소리는 높아져만 갔습니다. 저는 우선 고객에게 사과의 뜻을 전하며 고객의 말에 집중했습니다. 고객은 금전적인 보상을 원하는 것이 아니라 진정성 있는 사과를 원하고 있다는 생각이 들었습니다. 고객님께 철저한 사후조치를 약속드리며 식당 직원 모두가 정중하게 사과하였고 고객의 마음을 달랠 수 있었습니다. 이처럼 당황스러운 상황이 종종 발생했지만 어려운 상황을 통해 사람의 마음을 헤아리는 일이 더욱더 매력적인 업무라고 생각하게 되었습니다. 다양한 사회경험을 통해 소통하는 능력을 배울 수 있었습니다. 고객이 진정으로 만족하는 공간 올리브영, 올리브영과 함께하는 순간은 언제나 행복이 될 수 있는 공간을 만들어 갈 수 있도록 배우고 발로 뛰며 고객만족을 실현시켜나가겠습니다.

[다 해내고 싶은 욕심쟁이 OOO]

하고 싶은 것을 다해야만 직성이 풀리는 것이 약점입니다. 욕심이 많아 무리하게 일을 벌이고 다 해내기 위해 자기 자신을 괴롭히는 편입니다. 대학시절 학교생활과 함께 아르바이트를 병행하고 정기적인 봉사활동까지 함께 해내는 것은 쉽지 않은 일이었습니다. 체력적 정신적으로 벅차기도 하고 맡은 일을 끝내지 못할 수도 있다는 부담감에 스트레스를 종종 받기도 했습니다. 해야 할 일을 우선순위를 매기고 차근차근 해결하여 부담감을 느끼기보다 성취감과 만족감을 느끼기 위해 약점을 체계적으로 극복해나가고 있습니다.