**[HDC 신라면세점] 합격 자기소개서**

**직무 : 영업**

**1. 본인의 경력사항 및 가장 경쟁력 있는 업무 분야를 기재하시오.**

<호박 같은 영업인>

고객들은 저에게 호박과도 같다고 합니다. 호박은 못생겼지만 버릴 것이 없는 채소류의 보석입니다. 3년간의 영업사원을 통해 거리에서 시작해 우수사원이 되기까지 많은 고객을 상대하며 얻은 고객응대 노하우, 매출에 있어서는 필히 달성하고 했던 굳센 의지, 지점의 목표를 주별·일별로 나누어 실행했던 계획성, 조직원과 함께 최고의 매장을 만들어 적극적으로 임했던 사회경험과 5년간 중국을 보고 배웠던 경험과 어학을 통해 새롭게 시작하는 HDC신라면세점을 최고로 만드는 영업인이 되고 싶습니다.

<중국인의 마음을 콕 찌르는 영업인이 되겠습니다.>

중국인은 국내 면세점 매출의 약 47% 담당할 만큼 국내의 큰손이 되었습니다. 과거 5년간 중국에서 거주하면 배워온 중국어와 그들이 가진 다양한 문화로 인해 나타나는 제품별 구매 행동과 습관을 통해 정확한 영업전략을 수립하여 향후 중국 고객에게 HDC 면세점이 면세로 이용하는 일차적인 장소가 아닌 복합문화 공간임을 알리고 국내의 중소기업의 제품과 서비스의 가치를 명확히 전달하여 필수 관광코스로 만드는 인재가 되겠습니다.

**2. 자신에게 주어졌던 일 중 가장 도전적이었던 일과 극복방안에 대해 기재하시오.**

<100만원의 아르바이트생 4000만원의 직원이 되다.>

아르바이트는 정식직원이 아니기에 목표금액이 존재하지 않았습니다. 보조역할만 수행하면 되었습니다. 허나 지점의 직원이기에 목표를 달성하는데 기여하고 싶었습니다. 하지만 월평균 100만원의 매출로는 도움이 되지 못하여 영업력을 키워야겠다고 판단하였습니다. 출근 전·후 상권을 돌아다니며 업종에 관계없이 고객의 구매습관과 패턴을 관찰하였습니다. 매출을 올리고 더 나은 고객감동을 전달하기 위함이었습니다. 또한 단기적인 매출향상이 아닌 장기적인 관점에서 고객과의 관계를 형성해 단골고객을 확보하여 매출을 유지하였습니다. 반면 불만족 고객과는 진솔한 사과와 더불어 대면을 통해 현장의 목소리를 메모하고 하나씩 개선하였습니다. 1년 뒤 지점 매출의 20%인 4000만원을 책임지는 직원이 되었습니다. 영업을 통해 어떤 일이든 나의 일이라 생각하며 임하였고, 매사에 목표에 입각하여 효율성과 효과성을 중시하는 사람이 되어 자연스럽게 영업인에 대한 기본자세를 갖추게 되었습니다.

**3. 기존과 다른 방식을 시도하여 효과적으로 개선할 수 있었던 경험에 대해 기재하시오.**

<마부위침(磨斧爲針) - 하고자 하는 의지>

신규매장의 오픈을 알리기 위해 본사에서는 고객 판촉용 전단지와 물티슈를 보내주어 고객에게 배포하였습니다. 그런데 고객이 전단지는 버리고 물티슈만 챙겨가기 시작했습니다. 더 큰 문제점은 실제 매장의 위치를 몰라 전화로 물어보는 문제가 발생하였습니다. 반드시 고객에게 매장을 알리고 혜택을 전달해 주고 싶었습니다. 본사에 문의해보니 지점이 많아 개인의 지점으로 물품을 제작하기에는 비용적인 문제가 있다고 하였습니다. 그렇다고 이전처럼 내버려둘 수는 없는 문제였습니다. 특히 회사를 알리면서도 동시에 매장을 홍보 할 방안이 필요했습니다. 매장 내 쇼핑백 및 포장 등 여러 가지 방법으로 시도하던 중 전단지와 물티슈를 하나로 만들고 물티슈 위에 A4용지를 1/4로 잘라 매장위치 및 전화번호를 붙여 배포하니 이전 대비 전단지를 버리는 횟수가 확연히 줄어들기 시작했고 매장의 위치를 한눈에 확인할 수 있다는 반응을 보였습니다. 문의전화는 이전 比 40%로 줄였으며, 매장을 성공적으로 알려 내방고객의 40%가 증가하는 큰 수확을 얻게 되었습니다. 작은 부분도 놓치지 않고 활용하여 고객에게 최고의 만족감을 전달하는 면세점을 만들겠습니다.