**신세계백화점 합격 자기소개서**

직무: 영업관리

**1. 당사에 지원한 이유와 입사를 위해 어떤 노력을 하였는지 구체적으로 기술하시오**

**고객의 쇼핑에 가치를 부여하는 Sales Manager**

저는 다양한 고객을 만나는 일에 가슴이 뜁니다. 학창시절 중고 의류 판매를 할 때에는 신세계 백화점의 매장관리 전략을 벤치마킹 해 상품을 편안하게 들여올 수 있었습니다. 신세계백화점은 특히, 분더샵에 과감한 투자를 하면서 고객의 편의를 높여 왔지만 최근 백화점의 수익성악화로 인해 새로운 돌파구를 모색해야 하는 상황입니다. 이에 저는 ‘기본을 지키는 자세’와 ‘글로벌 영업마인드’로 제 강점을 발휘하겠습니다.

[기본을 지켜 RISK를 방지하다]

주유소에서 아르바이트를 할 때 직원의 혼유사고가 자주 발생했습니다. 120만원이라는 큰 금액을 배상해야 했기에 저는 123시스템을 제안했습니다. 주유원 2인이 1조가 되어서 주유하는 방식으로 한명이 차량의 종류를 확인하면 다른 주유원이 재차 확인하고 주유 후에는 마지막으로 고객에게 유종을 확인하는 방식이었습니다.

큰 반대 없이 시스템은 정착되어 혼유사고가 70%이상 감소될 수 있었습니다. RISK를 사전에 방지하기 위해서는 규칙과 기본을 지켜야 한다고 생각합니다. 신세계백화점에서도 영업관리를 함에 있어 기본이 되는 고객과의 약속을 지켜나가는 직원이 되겠습니다.

[자국인에게 느낄 수 있는 친근함은 관심과 배려에서]

동묘시장에서 중고 의류 판매를 할 때에도 중국인이 친근하게 느낄 수 있는 서비스를 제공했던 경험이 있습니다. 저는 상품명을 중국어로 기재하는 동시에 중국인이 붉은 색을 좋아한다는 점에 착안해 거스름돈을 붉은 봉투에 드리는 서비스를 제공했습니다. 이는 외국인 고객의 재방문을 높일 수 있었습니다.

SM도 외국인 고객이 동질감을 느낄 수 있는 서비스를 제공해야 한다고 생각합니다. 신세계백화점의 경우 업계 최초로 중문과 영문으로 표기된 외국인 전용 모바일 가이드를 통해 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 외국인이 현지인만큼 친근할 수는 없겠지만 저 역시 상대의 문화를 나눌 것을 먼저 제안하면서 국내 백화점 이용에 대한 거부감을 줄이겠습니다.

**2. 지원한 직군에서 구체적으로 하고 싶은 일과 본인이 그 일을 남들보다 잘할 수 있는 차별화된 능력과 경험을 기술하시오**

진심이 담긴 서비스가 최고의 서비스

저는 고객서비스 분야에서 고급화 전략을 시도하고 싶습니다. VIP고객을 위한 컨시어지 서비스를 분야에서 매장 직원들이 고객의 퍼스널 쇼퍼가 되는 모습을 만들어 나가겠습니다. 고객은 진심이 담긴 서비스와 형식적인 서비스를 금방 알아챕니다. 특히 VIP고객은 화려하고 거창한 서비스보다는 작은 배려로 마음을 사로잡을 수 있다는 것을 대리운전 아르바이트를 해보며 몸소 느꼈습니다. 이에 저는 다음과 같은 두 가지 경쟁력으로 신세계백화점, 그리고 고객과 동행하겠습니다.

[ 작은 배려로 큰 감동을 이끌어 내겠습니다 ]

‘15년 6월부터 3개월간 학비를 벌고자 새벽 시간대에 대리운전을 했습니다. 고객은 운전기사에 대한 신뢰가 없으면 불안해하고 특히, 이후의 거래로 이어지지 않는 경우가 있기 때문에 저는 고객의 마음을 누그러뜨리기 위해서 노력했습니다. 그래서 “편안하게 모시겠습니다.”라는 말씀을 드리고 생수와 자일리톨 껌을 서비스했습니다.

한결 편해진 분위기 속에서 고객은 각자의 어려움을 저에게 털어놓았고 저는 그 고민을 진심으로 공감하기 위해 경청했습니다. 목적지에 도착할 때면 고객께서는 마음이 한결 후련해졌다며 오히려 저를 응원해주셨습니다. 진심을 나누는 것은 고객을 위한 첫걸음이라고 생각합니다. 저 또한 SM으로서 고객의 고민을 덜어주는 ‘따뜻한 백화점’을 위한 첫걸음을 내딛겠습니다.

[수많은 고객과 접할 수 있는 체력을 다져 왔습니다.]

초등학교 때부터 아버지와 등산을 해왔던 것이 생활의 강장제가 되었습니다. 더불어서 군 전역 이후, 2012년부터 매일 아침 10km의 조깅을 통해 규칙적인 생활을 실천해오고 있습니다. 이를 기반으로 대학 소모임에서도 스트레칭과 조깅을 정례화 했습니다. 덕분에 밤늦게까지 프로젝트에 몰입해도 피곤하지 않았고 남다른 팀워크를 형성할 수 있었습니다. 신세계백화점에서도 철저한 자기관리와 강인한 체력을 기반으로 차별화된 영업 전략을 수립해 나가겠습니다.

**3. 학업 외 가장 열정적이고 도전적으로 몰입하여 성과를 창출했거나 목표를 달성한 경험을 기술하시오**

[고객의 숨은 니즈를 만족시킬 수 있는 영업인이 되겠습니다. ]

저는 ‘12년 겨울, 동묘에 있는 구제 옷 매장에서 중고 옷을 판매했습니다. 요즘에는 옷을 저렴한 가격에 파는 경우가 많기 때문에 누가 중고 옷을 구입하겠냐는 의견도 많았습니다. 하지만 저는 제품의 가치가 충분한 만큼 부가가치를 재창출 할 수 있다는 생각에 망설이지 않고 사업을 시작했습니다.

저는 고객의 관심을 모으기 위해서 패션을 코디해 주는 프로그램을 운영했습니다. 고객이 제품을 구입하는 것과는 무관하게 중고 옷을 활용하여 코디를 해 주고 마음에 들어 할 경우 휴대폰으로 촬영 한 후 메신저로 사진을 보내드렸습니다. 시간이 지나면서 다시 방문하는 고객이 늘어났고 심지어 소개로 오는 고객도 생기기 시작했습니다.

만약 제가 고객이 원하는 바를 파악하지 않고 사업을 시작했다면 불필요한 시행착오를 겪었을 것입니다. 신세계백화점에서도 고객의 숨은 니즈를 파악하여 전략적으로 영업할 수 있는 직원이 되겠습니다.

[신세계백화점 수영코치 xxx입니다 ]

저는 수영을 배우면서 열정이 있다면 ‘불가능은 없다’라는 것을 몸소 느꼈습니다. 친구들 사이의 제 별명은 맥주병이었습니다. 그 이유는 첫째, 물에 대한 공포를 가지고 있었습니다. 둘째, 마라톤을 하다 얻게 된 허리디스크로 운동에 대한 거부감이 있었습니다.

하지만 이를 극복하기 위해 스포츠센터 초급반을 등록했습니다. 먼저 물에 뜨는 법을 배웠고 집에 와서는 영상을 보면서 자세를 교정했습니다. 친구들은 여전히 맥주병이라고 했지만 노력은 배신하지 않는다고 믿고 있었습니다.

제 열정은 점차 현실로 바뀌어가고 있었습니다. 수영장과 집을 오가는 버스 안에서도 핸드폰으로 수영 동영상을 보며 복습한 결과, 수영장 내에서 에이스라고 불리는 제 자신을 발견할 수 있었습니다. 나아가서는 1.5km의 바다수영을 해내었고, 친구들에게 저는 이제 맥주병이 아닌 수영 전문가였습니다. 신세계백화점에서도 차별화된 영업전략을 위해 열정을 쏟는 직원이 되겠습니다