**[ LG ] 합격 자기소개서**

**직무 : Service**

**1. '회사 및 직무에 대한 지원 동기‘와 ’해당 직무를 잘 수행하기 위해 어떤 준비‘를 해왔는지 구체적으로 설명해 주시기 바랍니다..**

[서비스업 아르바이트의 역사]

여러 서비스업에 종사하며 다양한 고객을 만나보았습니다. 각각의 아르바이트를 할 때마다 업무는 달랐지만, 서비스 이용자의 필요와 요구를 이해하고 해결책을 제시했을 때 만족하는 모습을 보면 항상 뿌듯하고 기분이 좋았습니다. 아르바이트생에게는 권한이 크지 않았고 중간층과 고객 사이를 연결하거나 메시지를 전달하는 업무에 그쳐서 제가 좀 더 많은 것을 해결할 수 없다는 점이 아쉬웠습니다. 조금 더 큰 책임이 주어지는 자리에서 고객 만족을 위한 서비스를 계획하는 본질적인 업무를 하고 싶습니다. 엘지유플러스는 최우선 순위를 고객으로 삼고 고객가치경영을 하는 곳입니다. 고객체험단을 비롯한 다양한 활동뿐만 아니라 부서 간 협업으로 고객 만족을 지향하는 기업문화가 인상 깊었습니다. 이렇게 고객을 중요하게 여기는 기업에서는 고객서비스 부문에서 배울 수 있는 일이 많을 것이고 특히 엘지유플러스가 선도해 나가는 홈 IoT 부문에서 고객서비스와 관련하여 새롭게 기획할 수 있는 일이 많을 것입니다.

업무의 특성과 고객의 특성을 고려해 고객 응대를 했던 아르바이트 과정들이 고객서비스 직무에 대한 준비 과정이었습니다. 관광지에서 외국인 관광객을 대할 때는 저의 태도나 커피 한 잔이 우리나라 카페문화에 대한 인식을 좌우할 수도 있으므로 바디랭귀지를 동원해서 인기 좋은 메뉴를 추천하고 맛있게 만들려고 노력했습니다. 패스트푸드 배달주문 전화를 받는 일을 할 때는 연령대 등을 고려해서 추천메뉴를 정해두었습니다.

요즘은 원하는 메뉴가 분명하거나 할인에 대해 잘 아는 사람들은 온라인 모바일로 주문하는 추세이고 전화주문을 하는 사람들은 메뉴에 대한 정보가 부족한 경우가 많았기 때문입니다. 추천을 빠르게 끝냈기 때문에 같은 시간에 다른 사람들보다 더 많은 전화를 소화할 수 있었습니다. 이외에도 주식투자자를 응대하는 등 다양한 사람들을 상대하는 서비스업 종사 경험을 통해 고객 서비스 업무에 대한 역량을 조금씩 키우고 일에 대한 흥미도 찾을 수 있었습니다.

**2. 당신의 진솔한 이야기가 궁금합니다. 주제에 구애 받지 말고 자유롭게 본인을 표현해 주세요**

[비 온 뒤에 땅이 굳는다]

어려운 상황에서도 기죽지 않고 해결책을 모색하는 씩씩한 사람입니다. 아버지의 사업 실패로 살던 아파트가 경매로 넘어갔을 때 많이 불안하고 두려웠습니다. 그러나 은행에 담보로 주택을 제공한 경우 대출을 상환하지 못하면 담보로 대신 갚는 것은 경제 이론적으로 당연한 현상이라고 상황을 객관적으로 파악하려고 노력했습니다. 그리고 이사 갈 집을 찾고 경매인을 상대하느라 바쁜 부모님에게 도움이 되기 위해 제가 할 수 있는 일을 찾아서 해나갔습니다.

학비와 생활비 절감을 위해 동생을 설득해서 군대에 보냈고 현금화 가능한 자산은 전부 팔아서 부동산 중개비와 포장 이사 비를 마련할 수 있었습니다. 지금은 좁은 집에 살게 되었지만 즐겁게 지내고 있습니다. 이 일을 겪으면서 스스로 한층 성숙해졌음을 느꼈고 정신적으로 몹시 힘들었지만 의젓하게 상황을 받아들인 저 자신이 자랑스럽습니다. 앞으로도 어려운 상황에 닥쳤을 때 마음을 굳게 먹고 의연하게 대처해나갈 자신이 있습니다.

**3. 공모전 수상, 인턴 경험, 또는 본인을 어필할 수 있는 특이 경험이 있다면 기재해주시기 바랍니다.**

[고객에 대한 역지사지]

제가 일했던 카페에서는 빙수가 매우 인기 있는 메뉴였습니다. 모든 빙수에는 아이스크림이 들어가는데 여름에는 아이스크림 저장고의 고장으로 빙수를 팔지 못하는 일이 빈번했습니다. 고장에 대해 그다지 대수롭지 않게 생각했는데 제가 잔뜩 기대하고 빙수를 먹으러 갔다가 재고 소진으로 원하는 메뉴를 먹지 못하는 경험을 하고, 아르바이트생 입장에서는 팔아도 안 팔아도 그만이지만, 고객 입장에서는 크게 실망할 수도 있다는 것을 절실히 느꼈습니다.

그래서 '적어도 기계 고장으로 나 같은 빙수 손님을 돌려보내지는 말자'는 생각에 아침마다 고장 예방 매뉴얼에 따라 저장고를 청소했습니다. 사장님이 우연히 CCTV를 돌려보고 매뉴얼을 정말 따를 줄은 몰랐다고, 저장고가 워낙 커서 쉽지 않았을 거라고 고맙다며 시급을 올려주셨습니다. 이 이후로 다른 일을 할 때도 '내가 고객 입장이라면' 하는 생각을 하고 화를 내는 고객에 대해서도 이해하는 마음으로 응대할 수 있게 되었습니다.