**[한국도로공사] 합격 자기소개서**

**직무 : General office job**

**1. 어떤 업무를 처리하는 과정에서 다양한 상황들을 고려하여 의사결정을 내렸던 경험에 대해 아래 항목에 따라 기술해 주시기 바랍니다.**

**1-1 업무 처리시 의사결정을 내렸던 과정과 이를 위해 활용한 자료들에 대해 기술**

**1-2 의사결정 시 고려했던 대안들과 최종 결정한 근거에 대해 기술**

**< 수요자 중심 및 합목적적인 사고 >**

2013년도에 수트라 하버 리조트 리셉션 근무 당시 비영어권국가 고객을 위한 여행상품 개발 TF팀에 참여하여 여행사의 제휴를 이끌어내어 고객에게 서비스를 제공한 것은 저와 회사의 자부심 이였다고 생각합니다.

다양한 나라의 고객과의 만남을 통하여 최저의 비용을 들여 최고의 여행을 하고 싶다는 니즈를 알게 되었습니다. 하지만 현지 여행사와 의사소통이 되지 않아 비싼 가격에 여행을 다녀왔음에도 불구하고 만족하지 못했다는 의견을 많이 들었습니다. TF팀의 일원으로서 고객의 니즈를 충족시키기 위해 비교적 가격이 저렴한 현지 여행사와 만남을 시도하였고, 호텔과 계약을 성사시켰습니다. 여러 군데의 여행사를 돌아다니며 몇 개의 여행사를 선정하였습니다. 저는 그 이후로 여행사와 꾸준히 연락을 하면서 고객을 위한 간편한 안내서를 제작하였습니다. 더불어 고객의 특성에 맞춰 여행상품을 소개시켜 드렸습니다. 영어를 잘 하지 못하시는 고객을 위해서는 동료들에게 최소한의 의사소통이 될 수 있을 정도의 대화를 배워서 중국어 또는 일본어로 안내해 드렸습니다. 가끔 까다로운 고객의 요청 때문에 힘들 때도 있지만, 체크아웃을 하며 돌아가시는 고객의 행복한 미소와 함께 즐거운 여행을 하며 잘 쉬고 돌아간다는 말 한마디에 저의 피로는 녹았습니다. 이렇게 고객의 니즈와 원츠를 충족시키면서 현지 여행사의 수요를 10%이상 늘리고 호텔의 만족도를 높이는 데 기여했습니다.

상대방의 필요가 무엇일까를 고민하여 임했을 때 목표 달성의 성과를 만들 수 있었습니다. 빠르게 변화하는 니즈와 원츠를 가지고 있는 고객의 입장에서 생각하고 이를 조율하는 것이 니즈와 원츠를 충족할 수 있다는 사실을 직접 체험한 것은 제가 지원한 직무에서 유용한 덕목이라 확신하고 있습니다. 입사 후에도, 실천을 바탕으로 도전적인 목표를 세우고 남다른 집념으로 차별화된 고객 가치를 만드는 것에 매진하겠습니다.

**2. 정확한 분석을 통해 복잡하게 얽힌 과제나 문제를 해결했던 경험에 대해 아래 항목에 따라 기술해 주시기 바랍니다.**

**2-1 주어진 과제나 문제의 원인, 본질을 분석했던 내용에 대한 기술**

**2-2 분석한 결과를 과제 및 문제 해결에 적용했던 내용에 대한 기술**

**< 노력과 땀은 절대 나를 배신하지 않는다. >**

ooo호텔에서 인턴생활을 하면서 낮선 문화와 복잡한 업무는 저에게 장애물이였지만, 직원들과의 협력을 통하여 신임을 얻을 수 있었습니다.

저의 스케줄은 항상 아침 시간이여서 3시 이전에 업무가 끝났습니다. 3시 이후에 오후의 업무와 아침시간의 업무는 확연히 달랐습니다. 아침시간에는 고객의 불만사항을 점검하고 문서 정리를 하는 업무 이였지만 오후 업무는 실제로 고객을 응대하는 시간이 많았습니다. 그래서 테이블 셋팅을 시작으로 오후 업무를 배우고 싶었습니다. 사전에 말씀 드리고, 두 분의 매니저님에게 찾아 가서 근무시간 조율을 부탁드렸습니다. 하지만 매니저님들께서는 복잡한 테이블들을 위치를 외워야하고, 그와 함께 고객에게 서비스를 하는 게 쉽지는 않을 꺼라 반대하셨습니다.

두 분의 허락을 얻기 위해 매일 하루도 빼먹지 않고 제일 일찍 출근하여 매장의 불을 켰습니다. 그리고 복잡한 테이블의 위치를 정확히 파악하도록 노력하였습니다. 두 번째로, 업무지침서를 참고하여 개인적인 업무 노트를 만들어 복잡한 업무 과정을 쉽게 나만의 방법으로 정리해 나갔습니다. 이해가 되지 않은 부분은 쉬는 시간에 선배직원에게 물어보며 전문용어 및 업무내용 등을 빠르게 숙지해 나갔습니다. 점차 두 분의 매니저님에게 신임을 얻었고, 두 분 모두의 허락을 받게 되었습니다. 저의 뜨거운 열정은 업무 달성을 위한 과정에서 장애물을 뛰어넘는 주요 역량이 될 것입니다.

**3. 자신과 이견을 가진 상대방과 협상하여 모두에게 유리한 최종안을 도출했던 경험을 아래 항목에 따라 기술해 주시기 바랍니다.**

**3-1 자신과 상대방의 입장 차이 및 합의안 도출 프로세스에 대한 기술**

**3-2 모두에게 이익이 되는 합의안과 도출 이유에 대해 기술**

**< 당돌한 아르바이트생, 커피숍에서 마케팅을 펼치다 >**

학교 앞 카페 에서 일했던 1년 동안 저는 점장님의 든든한 '마케팅조언가'였습니다.

대학생들의 성향과 니즈를 간파했던 저는 감각 있는 시설과 퀄리티있는 맛을 제공하는 저희 카페의 가치를 더 많은 사람들에게 알리고자 했습니다. 늦은 시간 도서관 대신 카페를 찾는 학생들을 위한 야간영업시간의 연장, 학생증할인을 아이디어를 추진시키며 학생고객을 유치했습니다. 하지만 점장님께서는 영업시간을 더 늘리게 되면 알바생에게 야간 수당을 줘야 하고, 추가 인력이 필요하다는 이유로 반대하셨습니다, 그래서 저는 점장님께 추가 인력 없이 저에게 아르바이트 수당을 주시고, 올라간 급여보다 더 매출을 끌어올리겠다고 말씀드렸습니다. 점장님은 저의 의견에 동의하셨습니다. 그때부터 매일 1시간 일찍 출근하여 직접 페이스북 페이지를 개설하여 뉴스를 업로드하며 첫번째로 카페의 컨셉인 ‘프리미엄서비스’를 대대적으로 홍보하고 두 번째로 고객친화적 브랜드 이미지를 구축했습니다. 또한 고객들과 소통이 닫혀있는 분위기를 깨고 먼저 고객들에게 대화를 걸으며 소통했습니다. 특유의 활발함과 유쾌함으로 많은 단골고객들을 만들었는데 이는 몸소 CRM을 배우는 경험이 되었습니다.

이와 같은 노력으로 많은 고객들의 성원과 함께 카페는 일 매출 200만원이 넘는 랜드 마크로 성장했습니다. 제가 아르바이트를 그만둔다고 점장님께 말씀 드렸을 때, 점장님께서 무척 아쉬워하셨습니다. 단순 아르바이트에서 그치지 않고 고객만족을 위한 서비스를 고안하고, 홍보하기 위해 고민했던 시간들은 저만의 ‘마케팅성공사례’를 가르쳐준 보람 있는 경험이었습니다. 진취적인 자세와 도전정신으로 한국도로공사에서 저의 마케팅도전을 이어가고자 합니다. 다양한 분야에서의 경험은 모든 것이 배움입니다. 다양한 경험을 통해 다진 역량들로 어떠한 업무도 성과로 결실을 내는 신입사원의 모습을 보여드리겠습니다.

**4. 오류없이 성공적으로 과제 또는 업무를 수행하고자 최선을 다했던 경험을 아래 항목에 따라 기술해 주시기 바랍니다.**

**4-1 오류나 실수가 발생할 가능성이 있었던 업무(과제) 특성 및 주의를 기울였던 행동에 대해 기술**

**4-2 진행과정 별 치밀하게 처리했던 방법에 대해 기술**

**< 책임감이란 주춧돌 위에 신뢰라는 탑을 쌓아라! >**

한국철도공사에서 ‘열차 차장’으로 기간제 직원으로 근무했던 경험이 있습니다.

제가 맡은 업무는 지하철 3호선 열차의 맨 뒷 칸에서 열차의 출, 입문을 열고 닫는 업무였습니다. 단순하고 반복적인 업무인 반면에 큰 책임감을 갖고 업무에 임하지 않으면 안 되는 일이였습니다. 업무를 시작하기 전에 고객들의 안전을 책임지는 열차 차장으로서 책임감을 다하겠다고 항상 마음 속으로 외쳤습니다. 처음에는 지하철의 모든 출입문을 열고 닫는다는 것이 쉽지만은 않았습니다. 그리고 업무 중 관제에서 고객에게 예상치 못한 안내방송을 해야 할 상황이 오기도 했었습니다. 저는 이러한 모든 업무를 오류 없이 성공적으로 수행하기 위해 수첩에 업무 메뉴얼을 매일매일 작성하였습니다. 그날마다 특이사항을 적었고, 긴급상황이 생겼을 때 업무 노트를 꺼내서 당황하지 않고 행동하였습니다. 더불어 여러 가지 사고가 잦아 불안한 요즘 안전을 최고로 우선시하면서 마음에서 마음으로 진심을 담은 서비스를 하였습니다. 다른 직원분들과 업무를 교대 할 때 마다 내가 있었던 곳을 다시 한번 확인하고, 정리하였습니다. 그 결과 책임감을 통해 일의 성취는 물론, 사람까지 얻을 수 있었습니다.

저의 경험을 통해 쌓은 지식과 책임감을 토대로 한국도로공사에 대한 애사심과 주인의식을 갖고 업무에 임하여 한국도로공사 뿐만 아니라 지역사회에 기여하는 인재가 되도록 노력하겠습니다.

**5. 우리공사 4가지 인재요소는 1.고객 행복을 추구하는 “섬김인”, 2.상호존중과 신뢰의 “상생인”, 3. 글로벌경쟁력을 갖춘 “전문인”, 4.미래가치를 창출하는 “창조인”입니다. 인재상과 관련하여 한 가지를 선택, 본인의 역량을 결부시켜 기술해 주시기 바랍니다.**

**< 섬김으로 시작하여 상호존중으로 하나되는 행복한 나눔 >**

타인을 위해 작은 나눔을 실천하면서 상호존중하며 더불어 살아가는 삶에 대해 감사함을 느끼고 있습니다. 저의 장점은 나보다 남을 먼저 생각하는 섬김의 자세입니다. 어떤 일이든 다름을 인정하고 객관적인 시각으로 사안을 관찰하고 판단하기 위해 끊임없이 노력하며 일관성 있는 자세를 유지합니다. 또 매사에 성실하게 임하여 솔선수범하는 모습으로 신뢰를 받는 사람으로 평가 받고 있습니다.

대학 입학 후, 3개월마다 정기적인 헌혈을 통해 사회와 더불어 가는데 관심을 갖게 되었습니다. 현재까지 25번의 헌혈은 했습니다. 1년 전에 지인의 가족분께서 백혈병으로 수혈이 필요하셨던 상황이였습니다. 급히 헌혈증을 구하는 지인 분을 위하여 그 동안 제가 모았던 헌혈증을 기부하였습니다. 저의 작은 행동이 사회에 보탬이 된다는 사실이 저에게 큰 성취감을 느끼게 했습니다.

대학교 2학년 때, 교육팀의 팀장으로 케냐 봉사활동을 다녀왔습니다. 케냐에 있는 초등학교를 돌아다니며 초등교육을 받지 못하는 학생들에게 찾아가 다양한 교육 프로그램들을 제공하는 봉사활동 이었습니다. 팀장으로서 한 명의 팀원들의 표정까지 소홀히 하지 않고, 불편과 요구사항이 있는지 꼼꼼하고 세심하게 미리 살펴 행동하였습니다. 케냐의 마을을 돌아다니면서 교육을 제대로 받지 못하는 학생들에게 저희 팀이 직접 제작한 교재를 통하여 공부하는 모습을 보면서 뿌듯함을 느꼈습니다. 아침에는 학생들과 함께 시간을 보내고, 낮에는 마을의 물탱크 청소를 하며 마을 주민들의 일손을 도와드렸습니다. 봉사활동을 통해서 작은 도움이라도 실천이 중요하다는 것을 배웠습니다.

입사 후에는 협력의 구심적으로 동료와 선배와 함께 상호존중하며 일하는 "상생인"이 되겠습니다. 특히 생각을 실천으로 옮기며 고객 행복을 추구하는 "섬김형" 사원이 되겠습니다. 이를 통해 한국도로공사가 추구하는 사회적 책임을 이루는 데 보탬이 되겠습니다. 저의 경험을 통해 쌓은 지식과 책임감을 토대로 한국도로공사에 대한 애사심과 주인의식을 갖고 업무에 임하여 한국도로공사 뿐만 아니라 지역사회에 기여하는 인재가 되도록 노력하겠습니다. 더불어 스스로를 계속 성장시켜 조직에서 인정받고, 나아가 사회에 기여하는 진정한 사회인이 되겠습니다. 이를 위해 한국도로공사에서 항상 배움의 자세를 갖고 임하겠습니다.

저의 뜨거운 열정은 업무 달성을 위한 과정에서 장애물을 뛰어넘는 주요 역량이 될 것입니다. 더불어 고객 및 같이 일하는 직원들과는 소통이 꼭 필요하기 때문에 인격적 소양 함양에 힘쓰겠습니다. 저보다 나은 사람을 만날 땐 주눅 들기보단 그의 장점을 배우려 노력하고, 저보다 낫지 않은 사람을 만날 땐 자만심이 흘러 넘치지 않으며 상대방을 존중하는 ‘고개 숙인 벼’가 되기 위해 노력하겠습니다.