**[아시아나항공] 합격 자기소개서**

**직무 : 승무원**

**1. 아시아나항공을 지원하게 된 동기에 대해서 서술해 주십시오. \* [500자 이상 700자 이내]**

아시아나 항공을 이용하는 승객들이 항상 첫 비행처럼 설레는 여행을 할 수 있도록 이들의 기대를 충족할 수 있는 서비스를 제공하고 싶습니다. 인천에서 태어난 저는 인천공항 내 레스토랑에서 일하며 아시아나항공 승무원들과 대화할 기회가 있었습니다. 황금연휴에는 운항 지연 문제가 많은데, 비행이 늦어지면 승객들이 예민해진다는 이야기를 들은 적 있습니다. 이럴 때일수록 승무원들의 역할이 중요하다고 생각합니다. 저는 레스토랑에서 일하면서 어려운 상황일 때 신속하고 유연한 대처를 할 수 있는 능력을 길렀습니다. 이는 서비스업에 대한 생각을 많이 하게 해주었고, 높은 서비스가 아니더라도 고객이 적합하다고 생각하는 대우를 받으면 이들의 니즈를 충족시키기에 충분하다는 사실을 알게 되었습니다. 이런 역량은 아시아나 항공 승객들의 고객감동을 위해 크게 이바지할 수 있을 것입니다. 또한, 이렇게 좋은 서비스가 무엇인지 항상 고민하는 습관이 승객들에게 감동을 주는 서비스를 제공할 것이라고 생각합니다.

**2. 본인의 특성과 성장배경에 대하여 기술하여 주십시오. \* [500자 이상 700자 이내]**

대학 시절 4년 동안 집 근처의 카페에서 일하며 서비스 업무를 익혔습니다. 일했던 카페는 손님들의 연령대와 성향이 다양해서 여러 문제가 발생했습니다. 그래서 이를 해결하기 위해 카페에서 일어나는 월별, 연별 컴플레인과 가장 효과적이었던 대처법 등을 정리했습니다. 이는 상황별로 어떤 대처를 해야 하는지 대해 고민할 기회가 되었습니다. 그중 많은 사람이 요구하는 것이 있었는데, 사람 수가 많을 때 음료를 다른 컵에 나눠달라고 하는 경우였습니다. 머그잔의 개수가 정해져 있어서 많이 줄 수 없었습니다. 그래서 이 문제를 해결하기 위해 계산대에 종이컵을 배치했더니 사람들이 자율적으로 활용하기 시작했습니다. 그 이후로 주변 카페에서 없는 서비스로 만족해하시는 손님들이 늘어났습니다. 작은 관심을 통해서 사람들의 만족감을 더 높이고 좋은 성과를 이룰 수 있다는 것을 알게 되니, 좋은 서비스에 관한 관심이 높아지는 계기가 되었습니다. 이 경험을 통해 고객 만족은 친절함, 그뿐만 아니라 사람들이 원하는 것을 잘 관찰해서 원하는 것을 제공해주는 것이라는 사실을 알게 되었습니다.

**3. 개인적인 어려움과 희생을 각오하고 윤리적, 도덕적으로 행동했던 경험을 서술해 주십시오.**

**\* [500자 이상 700자 이내]**

oo서포터즈를 했을 때 팀장에게 높은 점수를 얻은 팀원이 해외여행권을 취득할 수 있었습니다. 그때 MT를 기획했는데 가지 않겠다는 팀원들이 생겼습니다. 이 상황에서 팀장은 미리 걷었던 공금 중 안 가는 사람들의 돈을 팀을 위해 쓰자고 제안했습니다. 안 간 인원의 대부분이 그 돈을 돌려받고 싶어 했지만, 쉽사리 말을 꺼내기 어려웠고 저는 팀장의 행동이 도덕적으로 옳지 않다고 생각해서 반박했습니다. 그러자 팀장은 생각을 바꾸어 돈을 돌려주게 되었습니다. 그 결과 팀장에게 미움을 사서, 홀로 나쁜 결과를 얻었지만, 윤리적으로 행동한 것에 대해서는 후회 없이 마무리할 수 있었습니다. 이렇게 행동한 것은 그 사건뿐 아니라 그 후에도 어떤 일이 있을 때 도덕적인 선택을 할 수 있는 계기가 되었습니다. 아시아나에서 캐빈 승무원으로 일할 때도 공공의 이익을 개인의 이익보다 중요시할 수 있는 인재가 되겠습니다. 그렇게 하는 것은 스스로 양심에 어긋나지 않은 행동을 함으로써 긍정적인 마음으로 일할 수 있게 도와줄 것입니다.

**4. 아시아나항공에 제안하거나 추천하고 싶은 서비스를 서술해 주십시오.**

**\* [500자 이상 700자 이내]**

여행이나 유학 등을 원인으로 장기 비행을 하는 비율이 높아짐에 따라, 장기 비행 승객을 배려하는 이벤트를 실시하면 좋은 반응을 끌어낼 것으로 생각합니다. 장기 비행의 문제는 장시간 같은 자세로 있어야 해서 몸이 경직된다는 점과 기내 습도가 15% 정도여서 오는 피부 건조함 등을 대표적인 문제로 꼽을 수 있습니다. 기내의 쾌적함을 위해 난, 냉방을 가동하는 것과 좁은 공간에서 이동하는 점등은 개선할 수 없으므로 비행 전, 중, 후로 나누어 승객들이 조금 더 편안한 비행을 즐길 수 있는 지침을 소책자로 만들어 배포하면 좋을 것으로 생각합니다. 소책자의 내용에는 장기 비행에서의 피부관리 팁과 자리에서 할 수 있는 간단한 운동 등의 안내가 적혀져 있습니다. 그리고 장기비행에서 혼자 왔을 경우, 옆 사람과 함께 많은 시간을 보내게 되는데 어색함을 깨버릴 수 있는 계기를 소책자에 마련해주면 더 편한 비행을 즐길 수 있다고 생각합니다. 이로 인해 얻을 수 있는 기대효과는 장기비행을 하는 승객들이 아시아나 항공의 배려를 느낄 수 있도록 도와줘서 다음 비행 때 아시아나 항공을 인식할 수 있게 해줍니다.