**[롯데관광] 합격 자기소개서**

**직무 : Commercial sales**

**1. 성장과정**

**[여행이라는 꿈을 키워온 人才]**

어렸을 때부터 역사, 세계사를 좋아했던 독특한 아이였습니다. 만화책보다 역사책을 더 좋아했고, 만화영화보다 세계 문화유산 기행 프로그램을 더 좋아했습니다. 한번은 프랑스 루브르 박물관에 관한 프로그램을 볼 때였습니다. 수많은 사람이 모나리자 앞에서 사진을 찍는 모습을 보고 놀랐던 적이 있습니다. 사진으로 봐도 될 것 같은데 시간과 돈을 쓰면서 가는 이유는 무엇일까? 라는 의문 감이 들었습니다. 그러면서 굴뚝 없는 산업이라고 칭해지는 여행 산업에 매력이 궁금해졌고, 좀 더 체계화된 공부를 하고 싶어서 관광경영학과에 진학하게 되었습니다. 진학 후 많은 전공 속에서 관광자원론을 통해서 여행에 대해 새로운 접근을 할 수 있었습니다. 단순히 관광이라는 것이 유적지, 명소를 방문하는 것을 넘어서 소소한 현지인의 일상도 관광 자원이 될 수 있다는 관점을 알게 되었습니다. 그러면서 저도 모르게 여행이라는 것이 일정한 틀이 있는 것이 아니라는 것을 알게 되었습니다. 그 후에 미국, 유럽을 다니면서 평소 제가 가고 싶었던 스포츠 경기장을 방문하는 저만의 경험을 통해 여행의 즐거움을 직접 체험하면서 그 매력에 빠지게 되었습니다. 그러면서 자연스레 이러한 여행의 매력을 파는 여행사에 대한 관심으로 이어졌습니다. 여행사에 대한 입사를 결정하고 나서는 한시가 바쁘게 변하는 여행 업계를 주목해왔습니다. 학과 사무실에 비치된 여행잡지, 신문을 찾아보면서 여행의 트렌드가 어떻게 변화하는지를 관심 있게 지켜봤습니다. 또한, 어학연수를 통해 영어의 실력 꾸준히 쌓아오면서, 새롭게 떠오르고 있는 중국어를 시작하면서 여행사에서 일하기 위한 역량을 쌓아왔습니다. 국내 관광 산업의 선두 주자인 롯데 관광에서 입사 후 어렸을 때부터 꿈꿔왔던 저의 꿈인 여행의 매력을 팔아보고 싶습니다. 즐기는 자를 이길 수 없다는 말처럼 롯데 관광에서 단순히 업무라는 생각을 가지고 근무하지 않고 즐기면서 일 해보고 싶습니다.

.

**2. 본인 성격의 장단점**

**[성격의 장점: 책임감]**

영업 업무를 수행하는 직무에서 책임감은 매우 중요한 역량이라고 생각합니다. 관광경영이라는 전공 특성상 혼자 보다는 여러 조원과 하는 프로젝트에서 책임감이 얼마나 중요한지를 배웠습니다. 저희 학과는 학기마다 학과장님이 정해주신 주제를 가지고 콘퍼런스를 열어서 1등을 하는 조에게 학과 장학금을 주는 행사가 있습니다. 그러므로 각 조는 치열하게 PT 발표를 준비하는 모습을 흔히 볼 수 있는 광경이었습니다. 특히 한 학기를 마무리하는 자리에서 각자 자신들을 뽐내고 싶어 하는 분위기가 형성되고는 했습니다.

제가 조장으로 활동했던 조원들도 자신들의 주제로 발표하고 싶은 의욕으로 치열한 의견 대립이 펼쳐졌었습니다. 조장으로서 저의 역할은 책임감을 느끼고 대립하고 있는 조원들을 하나로 뭉쳐서 이끌어 나가는 것으로 생각했습니다. 그래서 모든 의견을 들어보고 한쪽의 일방적인 의견 타진이 아닌 토론을 통해서 조율했고, 의견의 장점들 만을 조합해 조를 1등으로 끌어내는 PT 발표를 완성할 수 있었습니다. 영업 직무를 수행하면서 고객, 거래처와의 다양한 상황에서 회사를 대표하는 책임자로서 임무를 수행해야 합니다. 이곳이 나의 회사라는 주인 의식을 바탕으로 사소한 업무라도 책임감을 느끼고 근무하도록 하겠습니다.

**[성격의 단점: 때때로 지나친 의욕]**

대학 입학 후에 성인으로서 스스로 생활비를 벌자는 의욕으로 학업과 아르바이트를 병행했습니다.

평일, 주말을 가리지 않고 빈 시간에 많게는 2~3개에 이르는 일을 하면서, 당장 눈앞의 생활비는 여유로웠지만, 학생의 본분인 학점 관리에 소홀해졌다가 후회했던 경험이 있습니다. 그 후에 최대한 학점 관리를 위해 노력하면서, 당장 눈앞의 결과보다 미래를 위해 계획적인 삶을 살려고 하고 있습니다. 회사의 성과를 담당해야 하는 영업 사원으로서 한 가지 일이라도 분명한 성과를 얻어 내면서 여러 가지 일을 두루두루 잘할 수 있도록 성장하겠습니다.

**3. 교내 외 활동**

**[커뮤니케이션을 통해 고객의 마음을 여는 열쇠같은 존재]**

대기업 영업 관리 직무 출신인 아버지 밑에서 자란 저는 어렸을 때부터 자연스레 영업 관리 직무에 관심을 가지고 있었습니다. 항상 아버지께서는 저에게 영업 관리 사원의 중요한 덕목은 커뮤니케이션이라고 말씀 하셨습니다. 먼저 가장 중요한 고객과의 커뮤니케이션을 영화관의 아르바이트를 통해 체험 할 수 있었습니다. 외향적인 성격을 바탕을 가지고 서비스업에 일하는 것을 생각했던 저는 무엇이 고객을 위하는 것이고, 종업원으로서 지금 ‘나에게 필요한 것은 무엇인가’ 에 대하여 고민하게 되었습니다. ‘서비스 분야는 고객과 함께 만나는 순간이 가장 중요한 부분이다.’라는 전공 교수님의 말씀을 기억하면서, 고객을 응대할 때 진정성을 갖춘 서비스제공만이 짧은 찰나의 순간에 고객의 마음을 사로잡을 수 있다고 생각했습니다. ‘내가 고객이라면’ 라는 고객 지향 마인드를 가지고 근무하면서 어느새 저는 직원들과 고객들 사이에서 인정 받는 존재가 되었고, 그 결과 이 달의 우수 직원상을 받을 수 있었습니다. 또한 커뮤니케이션의 중요성을 서울메트로 활동에서도 느낄 수 있었습니다. 서울 메트로의 전반적인 서비스 점검을 객관적으로 바라보고 평가하는 시민 모니터링을 하면서 현장 직원분들과 직, 간접적으로 소통을 할 수 있었습니다. 고객과 현장의 중간점의 역할을 하면서 처음부터 저의 의견이 수렴되지는 않았습니다. 하지만 7개월 정도 지속적으로 커뮤니케이션을 하면서 점차 저의 의견이 수렴되는 결과를 보면서 소통이 얼마나 중요한지를 알게 되었습니다. 롯데 관광 입사 후에 고객, 거래처와의 업무를 하면서 제가 배운 커뮤니케이션 역량을 적극 활용해보고 싶습니다. 그리고 항상 고객이 무엇을 원하는지 아는 영업 사원으로서 최고의 서비스를 제공하는 롯데 관광의 고객 감동 경영을 실천해보고 싶습니다.

**4. 지원동기 및 특기사항**

**[롯데 관광과 행복한 여행을 팔고 싶다]**

방학마다 짧게는 일본, 길게는 유럽까지 20여 개국을 여행했습니다. 기차 여행, 버스 여행, 도보여행 같은 다양한 패턴으로 여행하면서 여행객보다는 미래의 여행 업 종사자로서 많은 경험을 할 수 있었습니다. 파리 공항의 연착경험, 프라하의 현지들만 이용하는 맛집 같은 저만의 경험을 정리했습니다. 그 후 여행을 바탕으로 저에게 많은 지인이 조언을 구할 때마다 그들의 취향과 성격에 최대한 맞게 여행 경로와 꼭 가야 할 곳을 추천해주었습니다. 그러면서 지인들이 만족감을 느끼는 점을 보면서 행복을 파는 여행업의 매력에 빠지게 되었습니다. 여행 인구가 나날이 늘어나가면서 여행 상품에서도 차별화, 고급화 같은 맞춤 상품을 통해 고객을 확보해 나가는 것이 매우 중요하다고 생각했습니다. 지난 여름 방학 때 여행사 실습을 하면서 광화문의 롯데 관광 본사를 티켓 딜러비리 일로 직접 방문해볼 기회가 있었습니다. 비록 실습생이었지만 저를 친절하게 대해주시는 많은 직원 분을 보면서 나도 이 자리에서 근무해보고 싶다는 생각을 가지게 되었습니다. 그리고 많은 여행사 가운데 롯데 관광개발이 1971년 이후 꾸준히 고객에게 신뢰받아오면서 성공적인 자리매김을 한 점을 주목했습니다. 여행 업만이 아니라 동화 면세점, 코레일 관광 개발 같은 사업 확장을 통해 한국의 대표적인 관광 그룹에서 저의 꿈인 행복을 팔고 싶어서 지원하게 되었습니다. 크루즈 여행은 학교의 조별 과제로 크루즈 컨벤션을 기획해보면서 관심을 가질 수 있었습니다. 아직 크루즈 산업이 활발하지 못하는 현실에서 외국의 크루즈 산업은 이미 많은 발전을 이루었고, 관광 산업에 중요한 역할을 하고 있다는 것을 확인할 수 있었습니다. 그러면서 점차 증가하고 있는 실버 세대에 주목하면서, 이들이 원하는 고급 맞춤 서비스는 크루즈 여행으로 이어질 거라는 생각을 하게 되었습니다. 국내의 크루즈 여행을 선도하는 대표적인 롯데 관광에서 제가 가지고 있는 열정을 바탕으로 회사와 함께 더 크게 성장하고 싶습니다.

**5. 입사 후 포부**

**[크루즈 여행을 이끌어 가는 선봉장]**

한국에 있어서 크루즈 여행은 매우 매력적인 분야입니다. 인바운드 시장에서는 중국이라는 큰 시장이 존재하고, 아웃 바운드 시장에서는 크루즈 여행의 잠재적인 수요가 많이 존재하고 있습니다. 이러한 점에서 한국의 크루즈 여행 산업은 보편화한 영미권처럼 더 크게 성장할 동력을 가지고 있다고 생각합니다. 하지만 크루즈 여행은 아직 비싸다라는 편견이 사람들에게 자리 잡고 있습니다. 이러한 편견은 아직 경험해본 사람이 많지 않기 때문에 가지는 편견이라고 생각합니다. 저는 롯데 관광에서 대중적인 크루즈 여행을 통해 회사의 미래 성장 동력을 확보하는데 일조하고 싶습니다. 따라서 입사 후 단기적으로는 크루즈라는 산업의 특성을 분석 및 정리하겠습니다. 크루즈 여행을 맡는 저에게 산업의 이해는 가장 기초적이고 필수적인 과정이기 때문입니다. 이러한 과정을 통해서 작은 업무부터 성실히 수행하면서 실무의 전문가로 성장해 나가겠습니다. 또한 필요한 외국어 능력은 꾸준히 쌓아가면서, 외국 거래처와의 교류에 있어서도 업무의 지장이 없게 하도록 하겠습니다. 그 후 중간 관리자로서 크루즈 여행을 위해 다양한 거래처와의 협업을 주도해보고 싶습니다. 크루즈 여행의 핵심 고객은 바로 베이비 부머 세대라고 생각합니다. 꽃보다 시리즈의 경우처럼 많은 중년 분들이 여행에 대한 설렘을 프로그램을 통해 얻은 경우처럼 적극적인 업무 협약이 중요하다고 생각합니다. TV 드라마나 광고 같은 다양한 업체 들과의 PPL과 같은 업무 협약과 온라인이 익숙하지 않은 중년 세대를 겨냥한 오프라인 행사를 진행해보고 싶습니다. 크루즈 여행은' 누구만 하는 것'이 라는 생각이 아닌 '누구도 할 수 있다는 점'을 강조해보고 싶습니다. 이러한 여행 활성화를 위해서 크루즈 여행 선진국인 영미권의 사례를 참조하고 어떠한 점이 한국에 잘 적용될 수 있을지 늘 고민할 것입니다. 회사의 필요할 수밖에 없는 인재로 성장해서 롯데 관광이 여행업의 더 큰 내일을 만들어가는 데 큰 역할을 하고 싶습니다.