**SK텔레콤 자기소개서**

직무 : 고객센터 상담직

**1. 성장과정 및 학교생활 (600자이내)**

언행일치를 행하는 사람

  부모님께서 삶의 가장 중요한 가치는 성실과 정직이라는 것을 강조하셨으며, 어려서부터 엄격하게 훈육되며 깍듯한 예의범절을 익혀왔습니다. 때문에 말한 바는 반드시 행동으로 지키며, 주어진 일에 대해서는 성실을 다해왔습니다. 또한 주위 사람들에게 활력을 주는 사람으로 살되, 결코 기본적인 예의를 잃지 않았습니다. 제가 이렇게 성장할 수 있었던 것은 한결같이 제게 삶의 올바른 자세를 가르쳐 주셨던 부모님 덕분이 큽니다.

  대학교 1학년 때는 제 생애 처음으로 큰 슬럼프가 닥쳤습니다. 우수한 성적으로 수석입학을 하였지만, 처음에는 새로운 생활에 쉽게 적응하지 못하여 성적이 하락했고 이로 인해 자신감이 조금 위축되었습니다. 이를 극복하기 위해 저 자신에게 어떤 계기가 필요하다고 판단되고, 한라산 등반을 결정했습니다. 정상까지 올라 탁 트인 풍경을 본다면 제게도 어떤 감회가 있을 것 같았습니다. 등산은 결코 녹록하지 않았고, 다리에 쥐가 나는 등 힘든 상황도 있었습니다. 하지만 결코 중간에 되돌아오지 않겠노라는 각오로 시작했기에, 단단한 결심을 새겨 가며 결국 정상에 이르렀습니다. 백록담에 서서 드넓은 자연을 감상하자 온몸에 전율이 흘렀고, 사소한 잡념들을 모두 내려놓을 수 있었습니다.

 마음을 다잡고 온 이후 자신감을 되찾았습니다. 성적은 자연스럽게 수직상승했고, 자격증도 취득하는 등 성과를 보였습니다. 또한 학생회 국장으로도 활동하며 대학생활에 더 적극적으로 임했습니다. 당시 얻은 기운과 백록담에서의 결심은 지금껏 제 삶의 원동력으로 남아 있습니다.

**2. 경력사항 및 기타활동 (600자이내)**

배움과 실천이 조화된 인재

 대학생 시절부터 진취적으로 많은 경험을 쌓았습니다. 우선 대학시절 4년 내내 교수님의 학생조교가 되어 일을 도왔고, 단기였지만 과사 조교로도 활동하며 기본적인 사무능력 역시 익혔습니다.

특히 3년 동안 대학교 입학처에서 아르바이트를 한 경험은 고객을 응대하고 서비스하는 것에 대한 노하우를 착실히 익힐 수 있었던 기회였습니다. 입학제도와 관련하여 학생, 부모님 등과 상담을 하는 업무였는데, 복잡한 입학제도 특성상 숙지해야 할 부분이 무척 많았기에 쉽지 않았습니다. 하지만 빠르게 업무 내용을 숙지해 나갔고, 상대방의 질문을 정확히 파악하고 답변을 주고자 노력하였더니 성공적으로 일처리를 할 수 있었습니다. 제가 제공하는 서비스에 만족해하고 칭찬하는 사람들이 많아지자 뿌듯함도 늘어갔습니다.

  또한 백화점에서 6년간 아르바이트를 한 경험 역시 제가 굳건한 CS 정신을 함양하는 데 도움이 되었습니다. 제과 코너에서 4년간은 현장에서 고객들과 직접 대하며 서비스를 제공하였으며, 이후 2년간 고객센터에서의 시간은 보다 다양하고 많은 고객들의 요구를 신속하고 면밀히 파악하여 해결하는 능력을 키울 수 있었습니다.

 이러한 제 경험을 기반으로, 앞으로도 시시각각 급변하는 환경에 재빠르게 적응하고자 합니다. 지식적인 면에서는 배움을 게을리 하지 않고, 또 이러한 지식에 그치지 않고 보다 근본적인 서비스정신을 익혀 실천하는 인재가 되고자 합니다.

3.     장단점 및 대인관계 (600자 이내)

외유내강형 인재

  보기에는 부드러워 보이지만 사실 그 속만큼은 누구보다도 단단하고 강인합니다. 책임감과 끈기가 강하기에, 사람들로부터 보기에는 유한데 딴판이라는 평가를 종종 받는 외유내강형 인재입니다.

  매사에 긍정적이고 활력이 넘치는지라 실패에도 좌절하지 않으며, 끈기로써 최선을 다합니다. 도전정신과 집중력을 가지고 최선을 다하며, 일처리에 있어서도 실수를 용납하지 않으며 효과적인 처리를 추구합니다. 빈틈없고 신중한 업무처리 덕분에 학교, 회사에서 항상 좋은 평가를 받아왔습니다.

  아울러 특유의 진솔한 면은 대인관계에서 신뢰감을 자아냅니다. 타인의 아픔에 진심으로 공감하고, 내 일처럼 여겨 해결하려 하기에 조직과 융화력이 높습니다. 게다가 부드러운 리더십과 팔로워십을 골고루 발휘하기 때문에 조직에서 늘 선호되는 타입이었습니다. 누구와도 잘 어울리며 시너지 효과를 발휘하는 사람입니다.

 단점이 있다면, 어떤 일에 몰두할 경우 사소한 일들은 지나치는 경우가 있었습니다. 때문에 수 년 전부터 이를 보완하고자 다이어리를 활용해 제가 해야 할 일의 리스트를 꼼꼼히 작성하여 관리하고 있으며, 많이 극복한 상태입니다. 지금은 이를 제 장점으로 승화시키고자 노력하고 있습니다.

**4. 지원동기 및 입사포부(600자이내)**

경험을 통해 확신한 천직, 고객상담

  지금까지의 경험을 통해 제가 확신한 것은, 제 천직은 바로 고객 상담이라는 것입니다. 해당 분야와 관련된 현장에서 직접 일하고 부딪치면서 성취감을 얻었고, 저 스스로 자부심을 느꼈습니다. 그리고 제 고객서비스 능력을 발휘할 수 있는 최고의 무대는 바로 SK텔레콤 고객센터라는 확신을 갖고, 저와 회사가 함께 성장하기 위해 최선을 다하고자 합니다.

 SK텔레콤 고객센터에 입사한다면, 우선 빠르게 변화하는 통화품질 시장을 정확히 파악하여 어떤 상담업무가 주어지더라도 잘 대처하겠습니다. 또한 업무 프로세스와 관련하여, 특유의 커뮤니케이션 스킬을 발휘하여 다른 팀들과도 적극적으로 협력하여 만족스러운 결과를 만들어 나가겠습니다. 긍정적인 성격으로 동료, 선후배들을 대하며 시너지 효과를 추구하고, 열정적으로 업무에 임하며 목표 이상의 성과를 얻을 수 있도록 노력하겠습니다.

 지금까지의 경험을 통해 저는 고객상담 업무에 최적화된 인재라고 확신합니다. 회사 내에서는 분위기메이커로, 고객을 응대할 때는 전문가로서 최선을 다하겠습니다. SK텔레콤 고객센터가 지금껏 제가 쌓아온 경력이 꽃피는 무대가 되기를 바랍니다.

**5. 본인이 본 직무에 적합한 이유 (600자이내)**

창의적인 서비스 정신

  백화점에서 매장업무를 할 때, 손님과 보다 적극적으로 소통할 수 있는 방법에 대해 고민했습니다. 그러던 중 단골 손님들을 위한 새로운 서비스를 제안했는데, 자주 방문하는 손님들의 관련 정보를 액셀로 정리하는 것이었습니다. 단골을 기억하기 위해 노력하고 적극적으로 응대하자, 손님들의 만족감이 높아졌고 저만 찾는 손님들도 생겨나기 시작했습니다. 매장에서 할인 및 이벤트가 진행될 때면 단골의 입소문 덕분에 더 많은 고객을 유치할 수 있었고, 매장에서도 인정을 받아 무척 뿌듯했었습니다. 언젠가 서비스 관련 서적에서, 가장 좋은 서비스는 고객이 소리내어 요구하기 전에 미리 파악하고 응대하는 것이라는 구절을 보았습니다. 저는 이를 현장에서 직적 실천하면서, 고객이 바라는 것이 무엇인지 고민하고 먼저 제공하고자 노력했습니다.

  이러한 서비스정신을 기반으로, 그간 충분히 경험을 쌓아왔습니다. 고객을 응대하고 특히 상담하는 과정에서 남다른 소질을 보여 이것이 바로 내 천직이라는 확신을 가졌고, 남다른 소명의식을 함양하게 되었습니다. 업무에 필요한 정신적인 능력과 더불어 지치지 않는 강철체력까지 탄탄히 길러왔습니다. 어떠한 상황에서도 최고를 추구하는, 긍정적인 서비스정신은 제가 SK텔레콤 고객센터의 인재로 거듭남에 있어 강력한 무기가 되리라 생각합니다.

****