**아시아나항공 자기소개서**

직무 : 국제선 캐빈승무원

**1. 본인의 특성과 성장배경에 대하여 기술하여 주십시오. \* [500자 이상 800자 이내]**

사람들을 도우며 느끼는 행복

 사람 사귀는 걸 유난히 좋아했던 저는 친구들에게 먼저 다가가 웃고 떠드는 적극적이고 쾌활한 학생으로 오락부장을 도맡곤 했습니다. 대학 시절에는 학과 부대표로서 취업에 성공한 선배들과의 만남을 주선하고 학우들이 원하는 특강을 개설하기 위해 학교로부터 지원금을 받아내는 등 학우들이 보람 있고 즐겁게 생활할 수 있도록 적극적으로 활동했습니다. 제가 개설을 추진했던 특강을 듣고 진로를 정했다는 친구의 말을 들었을 때는 이루 말할 수 없는 기쁨을 느꼈습니다.

  부모님께서는 사람들 사이에 있어야 힘이 나고, 사람들을 도움으로써 행복함을 느끼는 저를 늘 걱정하셨습니다. 여러 사람과 관계를 맺고 그들의 일을 돕다 보면 불필요한 갈등에 휘말릴 수도 있다고 생각하셨기 때문입니다. 그래서 저에게 항상 신중하게 행동할 것을 강조하셨습니다. 부모님의 가르침으로 말이나 행동을 하기 전에 한 번 더 생각하는 신중한 사람으로 성장할 수 있었습니다.

  아시아나 승무원이 되어 제 장점인 적극성과 진중함으로 승객 한 분 한 분께 행복하고 안전한 비행을 선물해 드리고 싶습니다.

**2. 국제선 캐빈승무원에 지원하게 된 동기에 대하여 기술하여 주십시오. \* [500자 이상 800자 이내]**

직접 경험한 최상의 서비스

  대학 시절 경험한 아시아나 항공의 서비스는 저에게 승무원이라는 직업을 동경하게 하였습니다. 친구들과 유럽으로 배낭여행을 떠났던 저는 생애 첫 번째 비행으로 굉장히 긴장한 상태였습니다. 그래서 비행 도중 급체를 하게 되었습니다. 승무원께서 약을 가져다 주셨지만 체기는 좀처럼 가라앉지 않았고, 저는 거의 울 지경이 되어버렸습니다. 저를 안쓰럽게 바라보던 승무원은 한참을 제 어깨와 팔, 손바닥을 주무르고 쓸어 주셨습니다. 이후에도 소화하기 쉬운 기내식을 추천하는 등 비행을 마칠 때까지 최상의 서비스를 제공해 주었습니다. 이 일을 계기로 비행기라는 한정된 공간 안에서 승객의 만족을 위해 고군분투하는 승무원이야말로 사람들을 도우며 행복함을 느끼는 저에게 알맞은 직업이라는 생각을 하게 되었습니다.

  이후 승무원이 되기 위해 다양한 서비스 업종에서 아르바이트를 하며 고객을 응대하는 법과 고객의 마음을 꿰뚫어보는 법, 그리고 설득하는 법에 대해 배웠습니다. 또한, 각종 봉사활동과 대외활동을 통해 다른 이들과 소통하는 저만의 노하우를 축적했습니다. 대학 전공 공부도 게을리하지 않고 여러 나라의 문화와 지역, 주로 러시아와 CIS 권의 언어를 배우며 글로벌 마인드를 갖추려 노력했습니다. 이러한 경험과 노력을 바탕으로, 저를 감명시켰던 아시아나 만의 감성서비스를 승객들께 다시 전해드리고자 국제선 캐빈승무원에 지원하게 되었습니다.

**3. 본인이 생각하는 ‘바람직한 캐빈승무원상`에 대하여 기술하여 주십시오. \* [300자 이상 800자 이내]**

기내의 원더우먼

  ‘생활의 달인’은 제가 가장 좋아하는 TV 프로그램입니다. 몇 십 년 동안 꿋꿋이 자신의 자리를 지켜온 달인들은 우리가 상상하기 힘든 일을 아무렇지 않게 척척 해내곤 합니다. 바늘귀도 통과할 만큼 가느다란 수타면을 뽑아내거나, 망치로 한번 두드리는 것만으로 불량품을 구별해내기도 합니다. 저는 캐빈승무원 역시 기내에서 발생할 수 있는 모든 일을 척척 해결해내는 달인이 되어야 한다고 생각합니다. 그러기 위해서는 유사시에 고객의 안전을 책임질 수 있는 체력과 순발력, 외국인 승객과도 소통할 수 있는 어학능력, 승객보다도 먼저 승객의 불편함을 발견해내는 초능력과도 같은 배려심을 갖추어야 한다고 생각합니다.

  제가 패밀리 레스토랑에서 아르바이트 할 때의 이야기입니다. 일본인 커플이 방문한 적이 있었는데, 한국어를 잘하지 못해 소통하기 쉽지 않았습니다. 하지만 타국에서 더 답답하실 고객들을 위해 영어와 일어 그리고 바디랭귀지를 총동원해 음료 리필은 물론 이벤트참여까지 독려하며 진심을 다해 서비스를 제공했습니다. 서툰 한국어로 연신 고맙다고 말하며 웃는 그분들을 보며 굉장히 기뻤고, 그분들이 홈페이지에 올린 글 덕분에 이달의 우수사원으로 뽑히는 영광도 누렸습니다. 제가 아시아나항공의 승무원이 된다면 이러한 경험을 바탕으로, 보이지 않는 고객의 마음까지 배려하는 서비스를 통해 감동을 줄 수 있도록 최선을 다할 것입니다. 아울러 유사시 승객의 안전을 책임질 수 있도록 체력을 단련하고, 많은 승객과 소통할 수 있도록 다양한 언어를 습득하는 등 자기개발에도 힘쓰겠습니다.

**4. ‘아시아나항공`하면 떠오르는 이미지와 함께 본인이 이를 어떤 형태로 개선/보완할 수 있을지에 대하여 기술하여 주십시오. \* [300자 이상 800자 이내]**

샌프란시스코의 기적

   투철한 서비스 정신. 항공사고. 안타깝게도 지난해 사고 이후 아시아나항공을 생각하면 두 가지 이미지가 함께 떠오릅니다. 사고로 인한 부정적인 이미지를 짧은 시간에 없앨 수는 없을 것입니다. 하지만 철저한 대피훈련으로 긴박한 상황 속에서도 90초 만에 모든 승객을 대피시킨 승무원들의 노력을 적극적으로 알린다면 고객들이 지난번의 사고를 샌프란시스코의 ‘사고’가 아닌 샌프란시스코의 ‘기적’으로 받아들일 수 있을 것이라 생각합니다. 또한 그 동안 라떼아트, 마스크팩, 타로 등의 특화된 서비스로 승객들에게 즐거움을 주었듯이 더욱더 다양하고 독특한 서비스를 개발해 ‘아시아나=즐거운 비행’이라는 이미지를 쌓기 위해 힘써야 할 것입니다. 저도 아시아나인이 되어 고객의 요구에 즉각적으로 반응하고 항상 고객의 입장에서 생각하는 진심이 담긴 서비스로 아시아나 항공이 긍정적인 이미지를 쌓을 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

****