CJ CGV 합격 자기소개서

직무 : 매니저

**1.여러분이 선택한 계열사 및 직무에 대한 지원동기는 무엇인가요? ① 선택한 계열사가 아니면 안되는 이유, ② 직무에 관심갖게 된 계기, ③ 본인이 직무를 잘 수행할 수 있는 이유 (본인의 강점, 준비, 관련 경험에 근거)를 반드시 포함하여 구체적으로 작성해 주세요. (1000자)**

경험으로 배운 CGV의 특별한 공간활용성

영화사에서 일을 했을 당시, 극장이 좋아서 극장개봉작들의 선재물 관리 업무를 직접 만들어 진행했습니다. 그리고 이 때 제가 전담했던 극장이 바로 '서울 내 CGV'였고, 일로써 여러 극장을 접하다보니 CGV만이 갖고 있는 특별한 공간활용성을 정확히 이해하게 됐습니다. 고객이자 관련업체 직원이었던 저의 시각에서 본 CGV는, 지점별 특화된 컨셉과 적극적인 공간활용, 로비공간의 다양한 광고상품 등으로 고객들에게 공간의 설렘을 전달하는 곳이었습니다. 또한, CGV에서 극장 매니저와 협업하여 시사회를 진행했던 경험이 있습니다. 이 때, 매니저의 공간 활용과 연출에 따라 시사회를 찾은 관객들의 만족도가 달라졌고, 이처럼 영화를 활용한 산업에서 관객의 피드백이 즉각적인 극장에서 일하고 싶어졌습니다. 극장을 운영하고, 영화를 편성하면서 관객들에게 영화의 재미를 직접 전하고 싶습니다. CGV에서 영화 그 이상의 감동을 전하는 주체가 되어, 영화관 고객의 만족 뿐 아니라 저의 마케팅/프로모션 경험을 바탕으로 지역에 맞는 마케팅과 제휴 프로모션을 적극적으로 기획하고 진행하여 CGV극장 주변의 모든 사람들의 만족을 돕는 매니저가 되겠습니다.

고객들은 서비스에 이끌린다!

최근 저희 동네에, '동네 최초의 영화관 CGV파주문산' 지점이 오픈하면서 유동인구가 크게 늘었고, 덕분에 주변상권의 경제가 좋아졌습니다. 이러한 현상을 직접 목격하면서 극장은 사람을 모으는 곳이며, 계속해서 모이도록 하는 가장 큰 방법은 서비스임을 깨달았습니다. 저는 CS강사 3급 자격증을 이수하며 고객서비스의 기본 이론을 배웠습니다. 그리고 이론을 바탕으로, 부산국제영화제 때 무대행사와 이벤트를 진행하며 관객들과 언론관계자들의 컴플레인을 해결하는 역할을 전담으로 맡아 그들을 적극 응대했습니다. 이러한 저의 서비스 지식과 고객응대 경험은 CGV에서 고객들의 불만을 해결하며 만족도을 높이는 일을 수행함에 강점이 될 것입니다. 고객을 끌어오는 자석같은 매니저가 되겠습니다.

**02.여러분이 수행하거나 경험했던 최고/최악의 서비스를 한가지씩 작성하고, 그 이유를 작성해 주세요. ① 본인이 수행하거나 경험했던 최고의 서비스 사례와 그 이유, ② 본인이 수행하거나 경험했던 최악의 서비스 사례와 그 이유, 본인이라면 어떠한 서비스를 제공했을지에 대해 구체적으로 작성해 주세요. (1000자)**

수행한 최고의 서비스: 비효율적인 서비스를 용납하지 않는다! 경품행사의 달인!

대학교 때, 코엑스에서 인턴십을 하며 '서울국제도서전'이라는 전시의 경품행사를 담당했었습니다. 하루 2만명 이상이 오는 본 전시에서 경품행사를 하다보면 공간제약에 답답함을 호소하는 관객부터, 체계적이지 못한 시스템에 당첨자가 겹치는 일도 많았습니다. 저는 담당자로서 행사를 수월히 진행하고, 고객들에게 더 나은 서비스를 제공하는 방법으로, 경품추첨이 아닌 '행사'를 하기로 했습니다. 기존에 당첨자를 선출하여 리스트를 벽에 걸어두면 사람들이 한꺼번에 몰려 와서 확인 후 경품을 수령해 가는 방법에서, 하루 세 번 전시장 내 행사가 없는 시간에 행사장을 30분간 빌려 당첨자를 공개적으로 추첨했습니다. 그리고 혼선이 없도록, 당첨자에게 직접 경품을 전달했습니다. 경품행사의 혼잡함은 없어졌고, 고객들도 적극적으로 행사에 참여하며 즐거워 했습니다. 성공적인 진행과 고객만족이라는 두마리 토끼를 잡은 경험이었습니다. CGV에서 최고의 고객가치 창출 방법을 찾는 매니저가 되겠습니다.

경험한 최악의 서비스: 정확한 상황판단의 중요성

어느 날, 영화를 본 뒤 영화관 내에 휴대폰을 두고 나왔습니다. 관 내에서 잃어버렸기 때문에 티켓창구로 가 퇴출을 담당한 아르바이트생에게 상황을 설명했습니다. 그런데, 아르바이트생은 제 말을 끊으며 본인이 관을 정리했고, 휴대폰은 없었다고 말했습니다. 저는, 확인절차 없이 제가 휴대폰을 다른 곳에서 잃어버린 것이라며 말하는 아르바이트생에게 화가 났습니다. 저는 계속 확인을 요청했고, 상영이 끝난 뒤 직접 관으로 가 좌석 밑에서 제 휴대폰을 찾았습니다. 아르바이트생은 당황하며 사과했습니다. 만약 제가 아르바이트생이라면, 고객을 안심시키고 영화가 상영 중이니 끝난 후 바로 확인해 줄 것을 약속한 뒤, 빠른 해결을 위해 고객이 앉았던 좌석번호를 확인했을 것입니다. 이 날 겪었던 최악의 서비스 경험을 교훈으로, 정확하게 문제를 확인, 판단하고 해결하는 꼼꼼한 매니저가 되겠습니다.

**03.여러분이 고객의 입장에서 CJ CGV가 개선해야 할 점 한가지를 작성하고, 이를 해결하기 위한 아이디어를 제안해주세요. ① CJ CGV가 개선해야 할 점과 그 이유, ② 이를 해결할 수 있는 아이디어를 구체적으로 작성해주세요.(1000자)**

영수증티켓이 빼앗은 티켓수집의 취미, 아날로그 감성의 부재.

저는 영화 티켓을 모두 모아둡니다. 함께 본 사람의 이름과 감상평을 티켓 뒷면에 써서 보관합니다. 그런데 어느 날부터 바뀐 영수증티켓은, 이러한 저의 이런 취미를 빼앗았습니다. 지점마다 조금씩 영수증화 되던 티켓은, 이제 거의 대부분의 CGV에서 종이티켓을 찾아볼 수가 없습니다. 또한 티켓을 나눠가질 수 없도록 한 장에 출력되는 것도 아쉽습니다. 경제적인 효율성의 이유로, 타극장에서도 티켓이 영수증화가 되고 있지만, 상승된 티켓값과 상충되어 티켓 구매에 따른 만족도가 더욱 떨어지는 것 같습니다. 때문에 고객에게 최고, 최초, 차별화 된 고객만족을 전달하는 CGV에서는 티켓으로도 고객들에게 감동을 줄 수 있도록 다음의 아이디어를 제안합니다.

첫째. 재생용지를 활용! 아날로그 감성 가득 친환경 티켓!

재생용지의 사용은, 친환경적일 뿐 만 아니라 폐지수거의 주된 층인 빈민층을 구제하는 사회환원 활동의 일환으로 기업의 이미지 제고에도 효과적일 것이라 생각합니다. 또한, 재생용지의 특성상 용지가 황색느낌의 탁한 색상을 띄게 되는데, 이것을 티켓에 적용하면 아날로그적인 감성을 더하여 고객들에게는 타극장과 차별화된 특별함을 전할 수 있고, 관객들의 만족도도 높아질 것이라 생각합니다.

둘째. 내 취향대로 골라잡는 티켓!

영화티켓은 고객들에게 각기 다른 추억을 갖게 하는 매개체라고 생각합니다. CGV의 포토티켓도 추억을 간직하도록 돕는 서비스라고 생각합니다. 이에, 취향에 따라 티켓을 선택하여 받을 수 있는 아이디어를 제안합니다. 심플한 것을 좋아하는 고객을 위해 영수증 용지에 최소한의 정보만을 담는 초간단 티켓, 티켓수집가를 위한 재생용지티켓, 그리고 마지막으로 티켓선택제에 따른 비용 발생을 보완할 수 있는, 특별한 날의 감성 티켓을 제안합니다. 이는, 현장구매자도 포토티켓을 가질 수 있도록 비용을 추가하면 즉석으로 티켓에 고객이 원하는 메시지를 넣어 출력해주어 자신만의 특별한 티켓을 갖도록 하는 방법입니다.