**지원동기 및 열정에 대하여**

2010년, 가루푸딩을 사러 온 저에게, 머리 숙여 사과한 일본 대형마트 점장의 모습을 통해 유통서비스 업에 관심을 갖게 됐습니다. 일본이 서비스업에 강하다지만, 재고가 없다는 것에 직접 점장이 나와 고개 숙이는 고객응대 모습에 감탄이 나왔고, 멋져 보였습니다.

찰나의 강렬했던 인상을 통해 서비스업에 대해 진지하게 생각하게 됐고, 롤 모델로 삼아 '진심을 다한 고객응대로 고객을 팬으로 만들자' 라는 신조를 정하여 실천해 왔습니다.

훌륭한 프로모션, 공격적 할인, 획기적 유통마진 개선 등으로 GS가 성장할 수도 있겠지만 앞으로 GS가 Only One이 되기 위해선 고객을 팬으로 만드는 GS만의 독특한 고객응대와 고객서비스 가 필요하다고 생각합니다.

일시적 프로모션으로 고객이 흔들리지 않도록, 고객을 GS의 팬으로 만드는 고객서비스를 하고 싶습니다. 그리고 그런 면에서 누구보다 자신 있기 때문에 지원했습니다.

**성장과정 및 학교생활에 대하여**

[유일한 대학생 참여자 Idea Factory]

공상가 이기 보단 행동으로 기회를 만드는 행동파입니다. 창업컨설팅동아리(IF)의 회장으로 활동 하면서 기업컨설팅을 하기 위해 상주기업을 돌며 홍보 했습니다. 그 결과, XX산업과 매칭되었고, 계속 찾아와 귀찮게 하며 적극성을 보이는 저희에게 마음을 여시고, 전시 아이디어를 내보라는 제안을 하셨습니다. 그렇게 XX산업과 산학연계를 얻어냈습니다.

그 후에도 함께 일하며, 꾸준함으로 신뢰를 쌓았습니다. 그리고 MBC건축박람회라는 기회가 왔을 때, 대표님께서 선뜻 주도권을 주시어 IF의 이름을 내건 전시회를 하게 되었습니다. 참여자 중 유일한 대학생 참가자였던 저희는 많은 관심을 받게 되었고, 기업 홍보 및 몇 건의 상담 건을 진행시킬 수 있었습니다. 그 결과 1년간 동아리 지원비를 약속 받았습니다.

**입사 후 포부(Vision)에 대하여**

[개척시장에서 계약체결!]

개인영업을 하면서 ‘현장에서 부딪치면서 돌파해보자!’라는 생각을 했고, 그렇게 은마상가에서 개척영업을 시작했습니다. 단기간에 성과를 내기 보단 2개월 간 친숙, 4개월 간 동의서 확보, 6개월차 보장분석 등의 순차적 목표치를 정했습니다. 120일동안 꾸준히 ‘나라는 사람이 있다’는 것을 알렸고, 그러다 보니 체결 건도 나오기 시작했습니다. 6개월의 짧은 영업 기간 이지만 새로운 시장을 찾고 개척해봤습니다. 저의 영업경험은 영업기술 향상만이 아니라 사람을 이해하고 교감하는 경험이었고, 결국 현장에 답이 있다는 것을 배웠습니다.

GS에 입사해, 지금까지의 경험을 새기고 실천하겠습니다. 현장에서 고객들과 눈을 맞추며 진심을 담은 고객응대를 하겠습니다. 단계적 목표치를 정하고 꾸준함으로 고객만족을 실행하겠습니다. 무엇보다 GS만의 독특한 고객응대의 메뉴얼을 만들어 고객감동을 전달하겠습니다.

**성격의 장.단점 및 보완노력에 대하여**

저는 낯선 사람에 거부감 없이 다가갑니다. 대학 때부터 기업들과 산학연계를 하며 공장에서 현장분들과 생활해왔고, 2013년 삼성생명에서 개인영업을 하면서, 상가를 도는 직역 활동을 통해 또래부터 50대까지 폭넓은 연령층의 지인을 갖게 되었습니다. 또래보다는 어른들이 편해 정신적으로 지칠 때면 어른들께 찾아가 답을 찾고, 친화력이라는 장점을 통해 계약을 체결하기도 했습니다.

제 단점은 외로움을 탄다는 것입니다. 때문에 적극적으로 모임들을 찾아 활동했고, 모임을 만들기도 하며 항상 사람들과 함께했습니다. 혼자 보단 사람과 눈맞추며 대화하는 것으로 외로움을 줄여갔고, 덕분에 자연스레 주변에 사람이 많아졌습니다.

현장의 돌발적인 상황에도 당황하지 않고, 다양한 사람들과 대화하며 겪은 커뮤니케이션 기술을 통해 유연하게 대처하겠습니다.

**정직함에 대하여. (경험이 있다면 그 상황에서의 본인의 입장 및 대처 사례)**

대학생 때, 비즈니스수업에서 각자의 조건을 모른 채 팀을 나눠 모의협상을 했습니다. 하지만 양팀 모두 이기려고만 하다 보니 시간만 흘러갔습니다. 하지만 협상안을 내지 못해도 C였기 때문에 교수님 몰래 내부정보를 공유하고, 최대한 양쪽에 좋은 방법을 찾자는 유혹에 빠졌습니다.

저는 잠시 협상을 멈추자고 제안했습니다. 그리고 지문에 주어지지 않은 제3의 협상안을 내자고 했습니다. 채점기준을 이미 알고 있었기 때문에 조건을 벗어나면 안되지 않느냐는 의견도 있었지만, 저는 보다 나은 협상안을 내면 교수님께서도 감안해 주실 거라고 설득했습니다. 그렇게 주어진 조건을 벗어나 생각 하다 보니, 창의적인 협상안이 나오기 시작했고, 결국은 다른 팀보다 더 좋은 점수를 받을 수 있었습니다.

문제가 발생했을 때 눈 앞의 유혹이 아닌 제3의 대안을 통해 창의적으로 문제를 해결했고, 이 경험을 현장에서도 잊지 않고 실천하겠습니다.