**[우리은행] 합격 자기소개서**

**직무 : 개인금융 서비스직(텔러)**

**1. 아래 제시어를 자유롭게 활용하시어, 본인의 가치관과 삶의 경험을 담은 에세이를 작성하여 주세요. (제시어 : 도전, 성공, 실패, 지혜, 배려, 행복 ) [1000 자 / 2000 Bytes 이내]**

[도전 : 0원으로 만든 1억짜리 아이디어]

도전적인 정신 하나로 학교 인포라운지 설립을 이끌었습니다. 2013년 과 점퍼 구매가 급격히 증가함과 동시에 외국인 유학생이 크게 늘었습니다. 문득 이들의 욕구를 충족시켜줄 새로운 공간을 만들자라는 아이디어가 떠올랐습니다. YUflex라는 사업계획서를 작성하고, 팜플렛과 샘플 제품을 제작하여 학교 관계자, 학생, 교수님께 취지를 전달하였습니다. 개선된 점은 다음과 같습니다. 첫째는 다양화된 의류나 문구 등의 품목을 갖추고 학교 UI를 재디자인한 생활 제품을 구성하여 학생들의 욕구를 충족시켰습니다. 둘째는 기존에 없었던 공간이 생겨나 외국인 유학생이나 학교 방문자들이 기념품을 쉽게 찾을 수 있게 되었습니다. 현재 재학생, 졸업생, 학교 관계자뿐만 아니라 방문자 모두가 공유하는 공간으로 운영하고 있습니다.

[지혜 : 약점을 강점으로 바꾼 셀프 스케쥴러]

“어떤 음식을 파는지도 제대로 모르나?” 스무 살, 첫 아르바이트를 시작하자마자 크게 혼났습니다. 잘하고 싶었던 마음에 여러 가지 일에 집중한 나머지 음식 이름을 외우지 못했습니다. 성취욕이 강해 가끔은 과한 욕심으로 한꺼번에 여러 일을 하려고 합니다. 업무 효율성을 저해시키는 이 단점을 극복하기위해 ‘셀프 스케쥴러’를 만들어 일의 우선순위에 따라 업무 계획을 하고 관리하려고 합니다.

그 날, 셀프 스케쥴러를 만들어 63가지에 달하는 음식들과 가격을 먼저 외웠습니다. 그 후에는 주메뉴의 특징을 바탕으로 판매 멘트를 만들었습니다. 첫날 하나도 팔지 못한 주메뉴를 1주일이 지난 후 하루 10개 이상 팔 수 있었습니다.

**2. 우리은행 지원동기와 은행원의 자질(성품, 역량)에 대하여 말씀하여 주시고, 언급한 자질 중 본인이 갖춘 것과 입행 후 발전시켜야 할 것은 무엇인지 말씀하여 주세요. [500 자 / 1000 Bytes 이내]**

[창의력 : C.C로 매출 Up, 만족도 Up!]

패밀리 레스토랑 아르바이트 시절, 매출이 줄어 고민하는 점장님께 C.C(대학교 캠퍼스커플)을 공략한 세트 아이디어와 SNS를 통한 홍보 방법을 제안 및 실행한 결과, 20대 커플 단위 고객 증가 및 월매출 또한 20% 상승하였습니다.

[적극성]

대학교 축제 기획 시절, 400인분의 ‘에너자이저 주’의 재료비를 줄이기 위해 대체 음료를 제안하였고, 단골 도매상을 통해 500개의 ‘야광봉’을 온라인 대비 40% 저렴하게 구매하였습니다. 한정된 예산을 효율적으로 사용하기 위해 적극적으로 기획한 결과, 예상보다 많이 남은 예산으로 홍보 포스터를 제작할 수 있었습니다.

[영업력과 소통능력을 갖춘 소매금융 전문가]

소매금융에서 가계 여신과 금융상품판매 업무를 가장 잘할 수 있습니다. 판매 아르바이트를 통해서 배운 영업력과 다양한 봉사활동을 하며 배운 세대를 아우르는 소통능력을 활용하겠습니다. 고객과 소통하여 니즈에 가장 적합한 금융상품을 적절히 판매하겠습니다. 불완전판매를 사전에 차단하여 고객의 만족도를 높이겠습니다.

**3. 단체활동, 봉사활동 혹은 영업과 관련된 사회경험이 있다면 말씀하여 주시고, 그 기간 동안 이룬 가장 큰 성취(성과)와 달성 과정에 대하여 말씀하여 주세요. [800 자 / 1600 Bytes 이내]**

[너와 나의 연결고리, OMAHA-FAM 결성]

“고객과의 직접 만남, 예측이 불가능한 사건의 발생과 클레임, 영업관련 제반업무 관리.” 이는 은행인의 일상이라고 생각합니다. 이러한 일상에 해결을 제시하고, 성장하기 위해 필요한 것은 ‘끊임없이 새로운 것에 도전’하는 자세라 생각합니다.

미국에서 교환학생 생활을 했습니다. 잦은 파티와 얕은 관계에 회의를 느끼던 찰나, 파티에서 만난 세계 여러 나라의 친구들을 연결해주면 좋겠다는 생각을 했고, 특별한 모임을 만들고 싶었습니다. 이에 다양한 국적을 가진 학생이 모인 점에 집중하며, ‘이곳에서 세계를 느끼고, 새로운 추억을 만들 수 있는 공간’을 만들고자 했습니다.

오마하 최초로 비공식 민간 교류단체 OMAHA-FAM을 결성했습니다. 초기에는 정기적인 모임을 갖는 친목단체에 불과했습니다. 30명으로 인원이 불어났고, 참여 학생의 나라도 다양해졌습니다. 또한, 유대가 강화되면서 보다 공고한 조직으로 변화시키고 싶다는 욕심이 생겼습니다.

첫째, 먼저 음식, 명절, 놀이 등 매주 주제를 정하여 문화를 교류하는 시간을 가졌고, 둘째, 새로운 교환학생이 방문하면 ‘리셉션 파티’를 열어, 서로의 문화를 나누고 소통할 수 있는 자리를 만들었습니다. 셋째, 이러한 모임은 SNS를 통해 홍보하여 빠르게 전파됨과 동시에 더욱더 많은 교환학생들이 교류를 할 수 있도록 하였습니다. 이러한 노력으로 체류국에 대한 깊은 이해와, 현지학생들과 진지한 교류를 할 수 있었습니다.

이처럼 저는 제가 만나는 사람에게 추억을 만들 수 있습니다. 또한, 제가 겪은 서로 다른 문화의 경험과 커뮤니케이션 능력은 저의 Global Leader로서의 역량을 높여주었으며, 내가 속한 조직에 바치는 열정에 비례해 조직에 대한 애착과, 동기부여가 생긴다는 것을 배웠습니다. 이를 바탕으로 고객만족과 감동을 넘어 추억을 제공하는 우리은행의 길을 만들겠습니다.

**4. 우리은행 영업점과 다른 시중은행 영업점을 직접 방문하시고, 우리은행이 상대적으로 우수한 점과 개선해야 할 점을 비교 설명하여 주세요. [800 자 / 1600 Bytes 이내]**

[대한민국 1등 은행, 이미지가 좋은 은행 : 우리은행!]

우리은행은 고객 만족을 실천하여 입가에 환한 미소를 만들어 주는 은행입니다.

대구 신암동지점, 칠성동지점, 침산동 지점, 성서비즈니스지점 등 대구지역 10여 곳의 우리은행을 방문하면서 느낀 이미지는 '세련되고 따뜻한 이미지' 였습니다.

낙후된 느낌을 많이 주었던 대구은행, KB국민은행, SC제일은행과 달리, 전체적으로 밝은색 느낌의 벽지, 파란색을 많이 사용한 인테리어는 세련되고 따뜻한 느낌을 주었습니다. 우리은행 영업점의 세련된 이미지는 도시적인 금융업의 이미지와 상당히 잘 맞습니다. 그 결과, 신뢰와 프로페셔널한 느낌을 많이 줍니다.

현재의 좋은 이미지를 지속해서 유지하는 것은 신규 고객 창출에 매우 중요한 요소입니다.

다수의 기존고객을 보유한 우리은행은 지속적인 수익의 창출을 위해서 특히, 사회초년생인 20대 젊은 고객들을 유치하여야 합니다.

20대 젊은이들은 A사 락스타 영업점으로 인해서 A사에 굉장히 친숙하고 좋은 이미지를 가진 사람이 많습니다. 따라서 자연스럽게 주거래 은행을 A사로 결정하는 경우가 흔히 있습니다.

주거래은행을 잘 바꾸지 않는 국내 고객의 특성을 고려할 때 이들은 직장인이 되고 난 후에도 지속해서 거래할 것입니다.

금융상품은 무형의 재화이기 때문에, 경쟁 은행에서 비슷한 상품을 생산하기 매우 쉽습니다. 그러므로 경쟁이 격화될 수밖에 없습니다. 따라서 현재 좋은 이미지를 지속해서 유지하는 것은 매우 중요합니다. 그래야만, 은행과 거래를 시작하는 사회초년생부터 시작해서 금융거래를 종료할 때까지 고객 인생의 동반자가 되어 중간에 경쟁은행으로 옮기는 경우가 없이 '지속가능한 금융' 을 가능하게 할 것입니다. 좋은 이미지가 미래 우리은행의 성공 열쇠입니다.

**5. 우리은행에서 근무하는데 지침서로 삼을 만한 책을 한 권 추천하고 선정이유에 대하여 말씀하여 주세요.(금융서적 제외) [500 자 / 1000 Bytes 이내]**

[So What / 정경호]

친구에게 선물받은 책인데, 자신을 적극적으로 PR하거나 다른 사람과 이야기하기 전 스스로와의 소통이 가장 먼저라는 점에서 많은 공감을 얻게 되었습니다. 우리은행의 일원이 도기 위해서는, 고객들과 잘 소통하여 니즈를 파악한 다음, 적합한 상품을 제공하기 위해서는 소통능력이 중요합니다.

고객을 만족하게 한 후 영업실적으로 연결하는 데 어려운 점을 겪을 수 있습니다. 이런 상황이 발생할 경우 해결할 수 있는 2가지 방법을 계획하고 있습니다.

첫째, 직접 은행고객이 되어보겠습니다.

수시로 영업실적이 좋은 다른 은행 점포를 방문하여 직접 고객의 입장이 되어보겠습니다. 어떤 식으로 고객을 응대하고 서비스를 제공하는지 벤치마킹한 후 고객 만족 개선에 활용하겠습니다.

둘째, 고객들과 관계유지를 위해서 노력하겠습니다.

고객들이 관심 있어 하는 주제로 대화하여 사적인 친밀감을 높이겠습니다. 그 이후에 고객의 니즈를 빠르게 파악하고, 적합한 금융서비스를 제공하여 고객의 만족도를 높이겠습니다. 그러기 위해서 평소 교양서적을 가까이하고 주말마다 운동하면서 기본소양을 쌓겠습니다. 고객을 가장 중요한 가치로 생각하고 그를 위해 최선을 다하는 이랜드가 세계 No.1의 유통기업으로 성장하는데 일조하는 정직하고 자신감 넘치는 하이퍼 매니저가 되고자 지원 했습니다.