**본인이 생각하는 이상적인 매장서비스란 무엇인지 기술하여 주십시오. (700자)**

예전에 친구와 레스토랑에서 식사하던 도중 친구의 팔이 컵을 치는 바람에 떨어져 깨진 적이 있습니다. 친구나 저나 너무 놀라고 죄송한 마음에 죄송하다고 말하며 컵 가격을 물었습니다. 그때 직원분은 저희에게 다가오며 다치신 곳은 없습니까? 다치지 않으셨으면 됐습니다. 괜찮으니 식사 마저 하시라고 말씀해 주셨는데 저는 그 말에 정말 놀랐었습니다. 아무리 고객이라 할지라도 그 순간 바로 나오는 반응이 고객을 먼저 생각하며 걱정할 수 있다는 것이 그렇게 나오는 반응은 교육을 받는다고 해서 되는 것이 아니라 서비스를 하는 본인이 평소 가지고 있던 생각에서 나오는 행동이라고 생각하여 제가 느꼈던 감동을 제가 응대하는 모든 고객님이 느끼길 바라기며 호텔 프런트에 근무하면서도 그 말을 계속 떠올리며 고객님을 대하였습니다

고객을 먼저 생각하며 행동을 하면 고객님들은 "친절하게 대해주셔서 감사합니다." "정말 친절하시네요" "오늘도 좋은 하루 보내세요"라며 저에게 말씀 주셔서 기분이 절로 좋아져 더욱더 좋은 서비스를 할 수 있게 되었습니다

그러므로 제가 생각하는 이상적인 매장서비스란 고객에게 감동을 주고 제가 한 행동과 말로 인해 고객이 저희 매장을 떠올리면 좋은 기억으로 남을 수 있도록 하는 것으로 생각합니다

**예상하지 못했던 문제에 부딪혔던 경험과 이를 극복하기 위해서 어떠한 노력을 기울였으며,**

**결과는 어떠하였는지 기술하여 주십시오. (500자)**

대학 시절 조별 과제를 했을 때 처음에는 모임 시간도 잘 지키고 참여도 잘하였는데 중간에 조원 한 명이 연락도 되지 않고 무단으로 모임 시간에 나오지도 않았었습니다. 교수님이 조별 과제를 준 것은 팀워크를 보려는 의도도 있었기 때문에 다 함께 참여하지 않으면 의미가 없다고 생각했기에 계속해서 조원에게 연락을 했었습니다. 계속 과제에 참여하지 않다 마지막 모임 때 나온 조원은 결국 그동안 참고 있던 조원들과 다툼을 하게 되었습니다 저 또한 그렇게 기분이 좋진 않았지만, 팀워크를 보여줘야 하는 과제에서 이렇게 싸우게 되어 안 좋은 결과를 받기는 싫어 조원들 서로의 의견을 충분히 들어주며 서로의 생각을 나눌 수 있게 하여 그동안 참여하지 않았던 조원이 자기가 잘못 한 부분을 깨닫고 사과하고 그동안 참여를 하지 않았던 만큼 조원들이 다들 하기 싫어하던 발표를 맡아서 하게 되었고 미안한 마음에서인지 열심히 준비해 주어서 결국 저희 조는 좋은 점수를 받을 수 있게 되었습니다

**팀워크를 통해 공동의 성과를 도출한 경험과 팀워크 향상을 위한 본인의 역할과 행동은 어떠하였는지 작성해주십시오.(500자)**

호텔 프런트에서 일하던 때 여름 휴가 기간은 극성수기로 매우 바쁜 시기입니다 그런 시기에 예기치 못하게 직원들이 여럿 그만두게 되면서 총 4명이 객실 팀을 이끌어 가게 되었습니다. 남자직원 2명, 여자직원 2명이었는데 남자직원분들은 야간근무까지 해야 했기에 주간 시간은 모두 거의 저와 다른 여자직원이 근무하게 되었습니다. 솔직히 휴무도 거의 못 쉬고 하루 기본 3시간 이상 연장근무로 인해 많이 힘들었지만 그래도 함께 고생하는 선배들과 함께였기에 버틸 수 있었던 거 같습니다. 누구 하나 싫은 내색 없이 근무했으며 막내였던 저에게 선배들이 쉬라고 해도 모두 다 같이 고생하는데 저만 쉴 수 없다며 똑같이 일하거나 더 하려 노력했고 하루 쉬는 날이면 일하고 있는 선배들을 위해 커피를 사가기도 했습니다. 그렇게 저희는 서로서로 다독이며 걸어 나간 결과 아무런 사고 없이 극성수기를 끝마칠 수 있었습니다.

**지원 분야 관련 직무 전문성 확보를 위해 평소에 꾸준히 노력하고 있는 것과 기간, 숙련도는 어느 정도 인지, 지원 직무에서 어떻게 발휘할지 구체적으로 작성해주십시오. (500자)**

지원하는 자연드림 매장 운영 및 관리를 하는 점장직 관련 직무는 기본적으로 고객을 응대하는 서비스마인드가 가장 중요하다고 생각합니다.

저는 이전 직장이었던 호텔 프런트에서 4년간 근무하며 여러 고객을 응대하며 고객 응대를 위한 서비스 마인드와 불만을 느끼고 있는 고객의 항의에 대처할 수 있는 정신을 가지게 되었습니다. 그리고 일을 그만두고 쉬는 동안 회계 분야를 알고 싶어 공부를 시작하였으며 전산회계, 전산세무, 회계 정보 처리(FAT) 강의를 들었으며 회계 정보처리(FAT) 1급을 취득했으며 현재는 전산회계 1급 취득을 위해 공부하고 있습니다. 제가 호텔 업무를 보며 가지게 된 서비스마인드로 매장을 방문해주시는 모든 고객과 조합원을 응대할 것이며 지금도 꾸준히 하는 회계 공부를 하며 습득하게 된 두 번 세 번 점검하게 된 꼼꼼함으로 매장 재고, 물품 관리를 할 것입니다

**자연드림 매장에 방문하여 느꼈던 장단점을 기술하고 본인이 지원한 직무와 연관 지어 어떻게 발전시킬지 작성 해주십시오. (500자 이상 700자 이내)**

처음 자연드림 매장을 방문하게 된 것은 영화를 보기 위해 자연드림 시네마를 방문했는데 영화 시작 시각이 여유가 있어 옆쪽에 있던 자연드림 매장을 구경하고자 들어갔던 일이 처음으로 매장을 방문해본 제 경험입니다 매장을 들어가서 처음 생각한 것은 구역별로 잘 나누어져 정리가 돼 있었던 것이 둘러보기 편하여 좋다는 생각을 했었습니다. 게다가 유기농이라 어린아이가 있는 가정에서 많이 이용한다고 하니 더 믿을 수 있게 되었습니다. 분야별로 정리가 잘되어있던 반면 빵이 있던 코너에서 조금 당황했었습니다. 보통 크림 종류는 냉장 보관을 하는데 그날만 그런 것인지는 모르겠지만 크림빵이 실온에 보관되고 있어 상하지는 않을까 하는 걱정이 들었습니다. 제가 입사하여 매장관리를 하게 된다면 실온보관, 냉장보관등 상품에 따라 확실히 파악해 진열해 고객이 평소 좋아하던 제품을 보관상의 문제로 걱정하여 구매하지 않고 나가는 일이 없도록 할 것입니다.