

# STAR-LC 기법

## KWU 3UP DREAM WORK SHEET-8

항목		내용
<b>Situation</b>	<b>상황</b>	고운빛깔 광주점에서 근무하다 3,4월 동안 대전점으로 지원근무를 가지게 되었습니다. 대전점에서 첫주를 보내는 동안 2월부터 지속적으로 관리 부족에 대한 불만을 얘기해주시는 고객님이 계셨고, 당시 대전점 직원분들이 문제 해결에 있어 어려워하시는 상황이었습니다.
<b>Task</b>	<b>역할</b>	고객의 지속적인 불만을 해소하고 만족도를 높이는 중요한 과제가 주어졌습니다. 단순히 표면적인 관리 문제를 넘어, 고객의 근본적인 불만함과 감정적인 요소들을 세심하게 파악하여 해결해야 했습니다.
<b>Action</b>	<b>행동</b>	걱정해주시는 원장님께 겁먹지 않고 주도적으로 "제가 관리할 수 있습니다"라고 나섰습니다. 관리에 앞서 가벼운 대화로 고객님의 마음을 열고 편안한 분위기를 조성했습니다. 고객님이 예비 신부로서 드레스 라인을 중요시 한다는 점을 파악했습니다. 이에 따라 승모근, 팔, 복부라인을 집중적으로 관리하며 복부 가스 축적과 사무직으로 인한 어깨 뭉침을 정확히 진단해 전문성을 바탕으로 신뢰를 구축하였습니다. 또한 관리 내내 고객님의 표정과 반응을 살피며, "오늘 기분 어떠세요?", "이번 주 특별한 일 있으셨나요?" 등의 질문으로 고객님의 스스로 쌓였던 감정을 풀어낼 수 있도록 도와드렸습니다.
<b>Result</b>	<b>결과</b>	그 결과 고객님의 결혼식 준비를 혼자하면서 사무직까지 병행하시는 상황에 심리적으로 스트레스를 받으셨고, 그 전 관리에서 말 없이 관리하는 것이 자신을 신경쓰지 않는다고 느끼신 것을 알 수 있었습니다. 저와의 소통과 관리를 통해 고객님은 밝아진 얼굴로 매장을 나가셨습니다. 이후에 고객님의 전담 관리사가 되었고, 지원근무가 끝날 때에도 저를 보러 대전점을 특별히 방문해 주실 정도로 깊은 신뢰를 쌓게 되었습니다.
<b>Learning</b>	<b>배운점</b>	피부 관리에 있어 전문적인 테크닉과 지식을 제공하는 것은 기본적인 요소입니다. 그러나 이 경험을 통해 고객님의 만족도는 단순히 기술적인 부분 뿐만 아니라, 매장의 청결과 분위기, 무엇보다 고객님의 관리실 찾기 전까지 보내셨던 하루의 과정과 그로 인한 기분 상태까지 내적인 면 또한 포함된다는 것을 느꼈습니다. 궁극적으로 관리하는 고객님의 신체적 케어 뿐만 아니라 정서적인 안정이 만족을 이끌어낸다는 점을 배웠습니다.
<b>Contribution</b>	<b>포부</b>	피부관리실을 찾아주시는 고객님의 개개인의 성향은 다양할 것입니다. 이러한 깨달음을 바탕으로, 앞으로 고객님의 만족이 단순히 기술적인 측면에서만 비롯되는 것이 아님을 명심할 것입니다. 입사 후 매장의 분위기 조성 및 청결 유지는 물론, 고객님의 개별적인 성향에 맞는 1대 1 서비스를 제공하여 만족도를 극대화할 것입니다. 외적인 아름다움 넘어 정서적 아름다움과 진정한 만족을 이끌어 낼 수 있는 통합적인 관리를 지속적으로 발전시키겠습니다.

# SWOT 기법

## KWU 3UP DREAM WORK SHEET- 9



## 성장과정

---

### [ 피부는 언어적 treatment다 ]

어머니의 "모든 일은 경험이 밑바탕이 된다"는 가르침을 마음에 새기며 다양한 활동을 경험했습니다. 특히 피부미용 분야에서 어떤 근육을 어떻게 터치하느냐에 따라 관리의 결과와 느낌이 달라진다는 점이 너무나 흥미로워 이 길을 선택하게 되었습니다. 광주여자대학교 미용과학부에서 평균 4.2점의 우수한 성적으로 피부미용 및 화장품 학사 과정을 성공적으로 마쳤으며, 헤어, 메이크업, 네일, 피부 등 다양한 미용사 국가자격증과 아로마, 발, 체형 관리사 자격증을 취득하여 폭넓은 전문성을 쌓았습니다. 대전, 광주 등 여러 지역에서 피부 관리 실무 경험을 통해 고객 중심의 역량을 꾸준히 발전시켰습니다.

이러한 과정에서 롯데백화점 '뉴앙시에'에서 제품 시연을 담당하며 중요한 전환점을 맞이했습니다. 당시 주 고객층인 25~40대 여성들의 일상을 깊이 이해하고, 단순한 기술을 넘어 향초와 잔잔한 음악으로 편안한 분위기를 조성하며 고객의 정서적 안정까지 세심하게 배려했습니다. 이러한 전인적 관리 접근은 고객 만족도를 90% 이상으로 끌어올리고 매출을 30% 증대시키는 놀라운 성과로 이어졌습니다. 이를 통해 기술적 전문성만큼이나 고객의 내면을 공감하고 소통하는 것이 진정한 만족의 핵심임을 깨달았습니다.

이처럼 고객의 불편함을 깊이 공감하고 해결책을 제시했던 경험들은 '피부미용은 언어적 트리트먼트'라는 가치관을 형성하게 해주었고, 고객의 니즈를 섬세하게 파악하는 능력을 키워주었습니다. 이는 약손명가가 추구하는 '고객과의 소통을 통한 전인적 관리'와 'Before & After' 시스템에서 보여주는 고객 신뢰 중심의 전문성과 완벽하게 일치하며, 제가 추구하는 신념과도 정확히 부합합니다.

## 지원동기

---

약손명가를 지원하게 된 동기는 뛰어난 전문성, 체계적인 관리 시스템, 그리고 폭넓은 서비스 구축 때문이었습니다. 11년 연속 브랜드 파워 대상을 수상하며, 고객의 요구에 맞춘 다양한 서비스 라인업이 눈에 확 들어왔습니다.

고객이 원하는 부위와 목표에 따라 맞춤형 관리를 제공할 뿐만 아니라, 신혼부부, 산모, 성형 관심자, 성장기 청소년, 취업준비생 등 다양한 고객층을 위한 맞춤 관리 프로그램이 저의 관심을 끌었습니다. Before와 After 사진은 물론, 상세한 설명을 통해 고객과 함께 결과를 공유하는 방식은 높은 전문성과 고객의 니즈를 정확히 이해하는 능력을 보여주어 더욱 지원하고 싶은 마음이 커졌습니다.

약손명가에 입사하게 된다면, 주변의 모든 것을 섬세하게 관찰하고 작은 디테일까지 놓치지 않으며 전문성을 키워나가고 싶습니다. 깊은 공감을 바탕으로 한 전문성으로 고객과의 관계 속에서 진정한 니즈를 파악하고, 외적인 아름다움뿐 아니라 내면의 아름다움까지 케어하고 싶습니다.

기회를 주신다면, 약손명가의 일원으로서 신속하게 조직에 적응하고 동료들과 긴밀히 협력하여 팀의 시너지를 높이는 데 적극 기여하겠습니다. 더불어 고객들에게 진정한 마음의 쉼터가 되도록 최선을 다하겠습니다.

# 자기소개서

KWU 3UP DREAM WORK SHEET-10,11

## 성격의 장·단점

---

저의 장점은 탁월한 문제 해결 능력입니다. 대학교 학생회에서 학과 운영비 관련 논란이 불거졌을 때, 당황한 임원들로 인해 해결이 지체되는 상황이었습니다. 저는 익명 게시판을 통해 문제의 본질을 빠르게 파악하였고, 학우들이 혼란스러워하지 않도록 사과문과 함께 현재 상황, 그리고 해결 계획을 적극적으로 공지하였습니다. 그 결과, 학생회 임원들과 합심하여 성공적으로 문제를 해결했습니다.

단점은 완벽을 추구하는 성향 때문에 때때로 일 처리 속도가 늦어지는 점입니다. 실제로 피부미용 일을 처음 시작했을 때, 부수적인 업무에 시간을 많이 쓰면서 다른 일들이 밀리는 경우가 잦았습니다. 이 점을 개선하기 위해 출근길에 미리 할 일을 메모하고 일정을 계획하는 습관을 들였습니다. 또한, 업무 시작 전에 예상 소요 시간을 정해두고 진행하였습니다. 그 결과, 한 달 만에 업무 처리 시간을 약 50% 정도 단축할 수 있었습니다.

## 극복 노력 및 성공 경험

---

고운빛깔 광주점에서 대전점으로 지원 근무 중, 2월부터 지속적으로 제기된 고객 불만에 직면했습니다. 당시 대전점 직원분들이 문제 해결에 어려움을 겪고 있던 상황에서, 저는 주도적으로 "제가 관리할 수 있습니다"라고 나서며 해결에 임했습니다. 고객 만족도 향상을 위해 단순히 표면적인 관리 문제를 넘어, 고객의 근본적인 불만과 감정적 요소까지 파악하는 것을 목표로 삼았습니다.

관리에 앞서 가벼운 대화로 고객의 마음을 열고 편안한 분위기를 조성했습니다. 예비 신부로서 드레스 라인을 중요시한다는 점과 심리적 스트레스 원인을 파악하여, 승모근, 팔, 복부 라인을 집중 관리했습니다. 특히 복부 가스 축적과 사무직으로 인한 어깨 뭉침을 정확히 진단하며 전문성을 바탕으로 신뢰를 구축했습니다. 관리 중에도 고객의 표정과 반응을 살피고 질문을 던져, 스스로 감정을 풀어낼 수 있도록 도왔습니다. 그 결과, 이전까지 소통 없이 진행된 관리에 불만과 소외감을 느끼셨던 고객께서는 저와의 소통과 관리를 통해 큰 만족을 보였고, 지원 근무 후에도 저를 찾아줄 만큼 깊은 신뢰를 쌓게 되었습니다.

이 경험을 통해 고객 만족은 단순히 기술적인 측면뿐만 아니라, 고객의 내면과 정서적 안정까지 아우르는 통합적 관리가 중요함을 깨달았습니다. 입사 후, 이러한 깨달음을 바탕으로 매장의 분위기 조성 and 청결 유지뿐 아니라, 고객 개별 성향에 맞는 1:1 서비스를 제공하여 만족도를 극대화하겠습니다.

## 입사 후 포부

---

약손명가에 입사하게 된다면 많은 것을 눈에 담고 작은 포인트들을 잡아 전문성을 갖추어 나가는 것이 저의 계획입니다. 공감에 뒷받침되는 전문성으로 고객님과 관계 속에서 고객의 니즈를 파악하고 외면뿐만 아니라 내면까지 아름답게 만들어 드리고 싶습니다. 만약 기회를 주신다면 경험에서 나오는 분별력으로 직원분께는 필요한 부분을 조용히 채워나가고, 고객님께는 마음의 휴식처가 될 수 있게 하겠습니다.