

<취업 성공기>

경영학부 4학년 졸업예정자

만 26세의 나이로 대한민국이라는 땅에서 취업하기가 쉽지 않다는 것은 꼭 취업준비생의 고된 시간을 겪지 않더라도 누구나 아는 사실일 것입니다. 우리 개개인이 제각기 다른 꿈을 가지고 나아가고 있는 중인데 제가 “취업 성공”이라는 수기를 적는 것이 부끄러운 일이 아닌가 싶습니다.

먼저 서두에 말씀드리는 것이 맞는 것 같아서 알려드리고자 합니다. 저는 LG 전자 나이지리아 법인에 현지채용을 통해 신입사원으로 입사하였습니다.

나이지리아는 인구 1억 8천만에 달하는 국가로써 시장의 잠재력만큼은 매우 크다고 할 수 있습니다. 원유생산국이면서 특이하게도 대부분의 식량이나 공산품 등을 원유를 통해 벌어들인 돈으로 수입해서 쓰고 있습니다. 이 때문에 2차 산업이 제대로 발전하지 못했고, 국가의 부정부패 수준이 상당히 심한 편이라 사회기반시설들이 제대로 갖추어지지 못한 채로 해외 자본들에 의해 도시가 간신히 유지되고 있다고 느껴졌습니다.

예를 들어 전기는 너무 자주 끊겨서 집집마다 크고 작은 발전기를 보유하고 있고, 전자기기들에는 비상전력을 사용할 수 있는 제품들이 인기입니다. 전기 자 자주 끊기다보니 음식을 얼렸다가 녹여 쓰는 생활을 하고 있고 이 때문에 냉장고보다는 냉동고의 시장이 더 큰 편입니다. 또 다른 특성으로는 우리나라에서는 많이 사라진 홈시어터나 오디오 시장이 음악을 좋아하는 국민성 때문에 아직도 유지되고 있습니다. 한국에서는 쉽게 볼 수 없는 105인치와 같은 대형 프리미엄 TV의 판매도 의외로 매우 많습니다. 인구가 많기 때문에 그만큼 부자가 많은 것일 수도 있으나, 소득의 불균형이 그만큼 심하기 때문에 가능한 일이기도 합니다.

나이지리아의 경제상황은 현재 그렇게 녹록치 않습니다. 2016년 현재는 원유의 가격하락으로 인해 해외자본들이 빠져나가게 되면서 환위기를 겪고 있습니다. 약 2년여 만에 시장달러환율(블랙마켓)이 두 배 이상 상승하게 되어 대부분의 공산품과 농수산품을 수입해서 쓰는 경제적 특성상 큰 타격을 입게 되어 경제규모가 급속도로 잠식되고 있는 상황입니다. 이와 같은 현상으로 소비자들은 점점 더 가격에 민감해지고 있고 아프리카에서 시장점유율 1위의 LG전자도 저가 제품들은 중국제품들과 힘겨운 경쟁을 하고 있습니다.

그러나 LG전자는 위기를 기회로 바꾸기 위해 많은 노력들을 하고 있습니다. 우선 재무적으로는 서아프리카 관할국들의 페이먼트 상황에 맞춰 매출화 하거나 홀드의 상태로 묶어두게 됩니다. 또한 나이지리아 경제 위축으로 인하여 법인 내 나이지리아의 매출비중이 줄어들어서 각 제품군 프로젝트 매니저는 최근 매출이 잘나오는 관할국으로 전진배치 되어 근무하기도 합니다.

제가 나이지리아 법인에 오게 된 계기는 다름 아니라 대한민국에서는 할 수 없는 경험을 젊은 나이에 해보고 싶었기 때문입니다. 앞서 말씀드린 경제상황이나 국가적 특성에 대해서는 솔직히 잘 알지 못하였습니다. 여러분들이 생각하시는 드넓은 초원의 사자 한 마리를 떠올린 것도 사실입니다. 대학생활 중에 운이 좋게도 1년간의 캐나다 생활을 경험하게 되었는데 그 때 경험한 심리적인 풍요는 한국에서 생활하면서 쉽게 경험할 수 없었던 것이었기에 큰 충격으로 느껴졌습니다. 그러나 단순히 보다 더 나은 것만을 동경하는 삶을 살기 보다는 더 못한 환경에서 적응하며 평범한 것의 감사함을 느껴보고 싶었습니다. 그렇게 올해 초에 부모님께 이미 아프리카 행에 대한 결심을 전한 상태였습니다.

이제 대학생활 이야기로 돌아가 보겠습니다. 저는 대학 생활 중 제가 잘할 수 있는 것과 자신이 없고 못하는 것에 대한 구분을 명확히 했던 편이었습니다. 부끄럽지만 적어보겠습니다. 먼저 가장 기본적인 성적관리에 자신이 없었습니다. 흥미로운 수업에만 열심히 참여하고 그렇지 않은 과목은 학업도 소홀히 하였고 시험도 제대로 치루지 않았습니다. 입대 전 성적은 2점대도 될까 말까 했던 것으로 기억합니다. 그러나 여기서 만약 제가 전역 후에 남들처럼 학점을 올리기 위해 흥미가 없었던 공부를 했다면 지금까지도 학점 콤플렉스를 안고 자신감이 없는 취업 준비생으로 남았을 것 같습니다. 이렇게 말씀드리면 많은 분들은 ‘취업하는 데에 필요한 하나의 스펙을 버렸으니 다른 스펙을 위해 노력하였겠구나’라고 생각하실 것 같습니다.

하지만 그마저도 틀립니다. 저는 1년간 캐나다 밴쿠버에 co-op비자로 어학연수와 아르바이트를 병행하며 지냈었지만 어학점수의 스펙은 토익 875점이 전부입니다. 공모전 입상 경력도 베어드봉사단에서 활동하던 시기에 여성가족부 주관 청소년프로그램공모전에서 입상한 기록밖에 없고 다른 공모전은 구태여 시도한 적도 없습니다. 이렇게 제 밑천을 드러내고 나니 더욱 더 부끄러워지만 앞서 열거한 제 부족한 스펙은 말 그대로 서류 한 장에 요약되는 누구나 가지고 있을 법한 것들이었습니다.

이렇게 실패한 스펙 쌓기와 달리 저만의 장점을 키워나가기 위한 노력들이 있었습니다. 대학생활 시작부터 끝까지 꾸준히 참여한 토론 소모임, 전역 후 하게 된 베어드봉사단, 야구 소모임 그리고 졸업준비위원회까지. 제가 좋아하는 것들을 하다 보니 진심을 다해서 할 수 있었고 그렇게 대학생활 중에 열정을 바칠 수 있는 일들을 했던 것이 큰 자산이 되었습니다. 물론 이마저도 저보다 더 열심히 대학생활을 한 사람이 있다면 자랑거리는 되지 못할 것입니다. 그렇지만 반대로 누군가가 제 경험을 폄하한다면 절대로 고개 숙이지 않을 자신이 있을 정도로 젊음을 헛되이 쓰지 않았다고 자부할 수 있습니다.

그 이유는 저만의 가치관을 대학생활 중에 만들었다는 것입니다.

먼저 남들의 눈치를 보면서 하는 약속이 아닌 저와의 약속은 꼭 지키기 위하여 노력했습니다. 입학 후 소모임에서 대학생활에 많은 영향을 끼쳤던 04학번 선배들의 모습을 보며 나도 꼭 처음마음 끝까지 변치 않고 받은 만큼 갚아나가는 사람이 되겠다고 스스로에게 약속하였고 그것을 지키기 위해 개인사를 핑계로 대며 단체 생활에서 빠지지 않는 습관을 들이게 되었습니다. 또한 이런 약속을 지키겠다는 다짐이 저를 지금 아프리카에서 근무하게 만들었습니다.

두 번째로는 차이를 인정하고 차별하지 않는 자세입니다. 제일 처음 토론 소모임을 통해 타인의 의견을 무조건 배척하기 보다는 먼저 경청하는 습관을 들였습니다. 베어드봉사단 활동 때에 기획한 청각장애 인식전환 사업을 하면서 제일 처음 제가 갖고 있던 장애에 대한 편견을 버리게 되었습니다. 그 이후에는 단순히 청각장애 청소년을 위한 프로그램이 아니라 그들에 의해 비장애인들이 장애인을 더 잘 이해할 수 있게 하는 프로그램의 방향으로 나아가게 하였습니다. 이 프로그램이 3년간 그 콘텐츠를 변화하며 아직까지도 그때 참여했던 친구들과 함께 성장해나가고 있는 점은 제 자랑거리이기도 합니다. 저 또한 그 때 인연을 맺었던 친구들이 그리워서 올해에 봉사자로 다시 참여하기도 하였지만 아쉽게도 해외취업 때문에 헤어져야 했습니다.

육군 교도소에서 교도병으로 복무하며 우리가 생각하는 악인, 그리고 사회적 약자들과 함께한 시간은 무엇과도 바꿀 수 없는 소중한 시간이 되었습니다. 처음엔 적대감을 갖고 대했던 수련생(수용자)들의 면면을 보며, 창살을 두고 안에 있는 사람과 밖에 있는 사람의 차이는 잘못된 선택에 의해 언제든지 뒤집힐 수 있는 것이라고 느끼게 되었고 그 순간부터 마음에 있었던 창살을 걷어내게 되었습니다. 이처럼 다양한 사람을 만나는 경험은 사람에 대한 편견을 깨는 끊임없는 경험이 되었습니다. 그리고 그 정점은 다양한 인종이 모여 사는 캐나다에서의 시간이었습니다. 다른 것을 보고 눈살을 찌푸리지 않는 사람들을

보며 저의 내면을 닦아내기 위한 배움의 시간으로 보냈습니다. 이런 경험이 바탕이 되어 현재 나이지리아에서 근무하거나 생활하면서 만나는 많은 사람들을 무시하지 않고 진심으로 대하며 어울림을 즐기고 있습니다.

이와 같은 인생의 밑바탕이 되는 가치관이 확립되어 있었기에 오히려 취업이라는 결과물에 맹목적으로 매달리지 않게 되고 제 미래에 대한 순수한 관심에서 직장을 선택하게 된 계기가 되었다고 생각합니다.

다시 취업과 관련된 이야기로 돌아가겠습니다. 먼저 학교 강의 중 취업과 진로선택이라는 과목은 굉장히 유용한 수업이었다고 생각합니다. 특히 저처럼 취업에 대한 정보도 없고 관심도 적은 학생들에게는 치열하게 준비하는 다른 학우들을 보며 현실적인 자극도 되었고, 매주 1,000자에 육박하는 마스터 자소서를 적어나니 7월에 급하게 지원하게 된 LG전자 나이지리아 법인 서류도 쉽게 작성할 수 있었습니다. 6명씩 그룹을 지어 매주 각자가 작성한 자기소개서를 돌려가며 첨삭을 해주었는데 면접관이나 인사담당자는 아닐지라도 타인의 시선으로 제 자기소개서 내용에 대해 수업시간에 배운 부분을 근거로 첨삭해주어서 큰 도움이 되었고 다른 학우들의 자기소개서를 읽어보는 것도 비록 다른 내용을 적을지라도 큰 도움이 되었습니다.

2015년 겨울방학 때에는 9주간의 직장체험(인턴)을 경험하였습니다. 솔직히 말씀드리어서 굉장히 큰 도움이 되었습니다. (주)도움과나눔 이라는 회사는 NGO 단체들의 모금활동 컨설턴트 회사이며 제가 속했던 부서는 F2F 사업단, 즉 직접 거리에서 시민들을 직접 만나 정기 후원을 부탁드립니다 일을 하는 부서였습니다. 실용학문을 배우는 경영학부의 특성상 수업에서 배운 내용을 써먹지 못한다면 죽은 것과 같다고 생각하였는데 대학생활 중 했던 많은 활동들과 더불어 수업에서 배운 다양한 이론들을 직접 사용하기에도 부족함이 없었습니다. 매일 100명이 넘는 사람에게 웃으며 인사하기, 거절당해도 굴하지 않기, 가장 효과적인 방법으로 대화를 이끌어 나가기 등 매일이 실전이면서 강의실이 아닌 현장에서 배우는 수업처럼 느껴졌습니다. 90세가 넘는 노인, 뱃속에 아이를 임신하신 어머니, 하루에 1,500원 짜리 아메리카노를 사먹는 일도 망설여지는 취업 준비생들과 대학생들과 대화하며 같은 가치를 찾아가기 위해서 노력했던 일들은 정말 값진 경험이었습니다.

또 한편으로는 불합리한 근무조건이나 근로계약 등에 대해 다시 한 번 생각해 보게 되는 계기도 되었습니다. 직장체험과 같은 프로그램은 학교 경력개발센터에서 기업과 임금 등을 나눠서 지불해주는 형식이었는데 제대로 된 근로

계약서 없이 일을 하게 되었고, 억울했던 점은 같이 근무하게 된 광운대 학생들은 회사에 입사 후 근로계약서도 작성하였고 근무 기간이 더 짧음에도 같은 월급을 받는다는 것이었습니다. 이런 점을 다음에 또 지원하게 될 후배들을 위하여 경력개발센터에 이야기하였지만 경력개발센터는 학생을 위해 서비스를 제공한다기보다는 타 학교보다도 대우가 좋지 못한 조건의 계약을 알면서도 그 다음 학기에도 그대로 받아들이는 등 학생을 위한 협상의 의지는 보이지 않았습니다.

이런 저런 경험을 겪고 나니 어느덧 취업을 생각해보아야 하는 때가 왔지만 저는 그 전에 더 많은 경험을 쌓고 싶다는 생각을 하였습니다. 약 반년 정도의 인턴생활을 하면 경험도 쌓을 수 있고 금전적으로도 여유가 생겨 그 이후에는 개인적인 20대의 목표였던 아프리카에 다녀올 생각이었습니다. 그러던 지난 학기에 수강 중이던 글로벌전략경영 수업 때 배재훈 교수님을 통해서 LG전자 인사팀의 차장분께서 특강을 하게 되었고 그 후 교수님으로부터 LG전자 나이지리아 법인에서 신입/경력 현지채용 중이라는 소식을 접하게 되었습니다. 관심이 있는 사람이 있다면 연락을 달라는 말씀에 한 주간 많은 고민을 하게 되었습니다. 결국 아프리카를 가기로 마음먹은 김에 도전해보아야겠다는 생각을 하고 연락을 드렸고 기간에 맞춰 자기소개서를 작성하였습니다.

자기소개서는 파일을 업로드하는 형식이 아니라 직접 인터넷 페이지에 제한 글자에 맞춰서 몇 가지 항목을 적는 것이었습니다. 대부분이 글자 수가 넉넉하지 않아 미리 적어두었던 마스터 자기소개서에서 많은 내용을 잘라내야 했습니다.

첫 번째로는 입사 후 포부 및 계획에 대해 적는 것이었습니다. 제가 적었던 내용을 요약해보면 ‘마케팅은 가장 도전적인 시장에서 그 가치가 배가 된다고 생각합니다. LG전자 나이지리아법인의 마케팅 직무에서 일하게 된다면 첫 1년 이내에 현지 시장의 바탕이 되는 문화적, 정치적, 경제적, 종교적 배경에 대해 이해력을 높이겠습니다. 배경지식을 통하여 나이지리아 내의 타사와의 경쟁력과 LG전자의 핵심역량에 따른 경쟁우위에 대해 파악하고 현지 현실에 맞는 마케팅 전략을 수립할 것 입니다. 그 중 예를 들어 LG전자가 한국에서 국내 소비자에게 사랑받았던 것처럼 제품에 대한 신뢰도 및 만족도를 통해 소비자 구전효과를 활용한 마케팅에도 적극적으로 나설 것입니다.’처럼 현지 법인이다 보니 그에 맞는 제 미래 전략에 대하여 서술하였습니다. 짧은 계획은 저렇게 기술하였고 10년 후 계획은 나이지리아 법인 현지 사정을 잘 몰랐기에 뭉뚱그려서 나이지리아의 성공을 바탕으로 서아프리카 시장개척에 힘쓰겠다는 글을 적었습니다.

두 번째로는 직무 관련 경험 등을 서술하는 질문이었습니다. 저는 경영학부생으로 수강하였던 최근 기업들의 트렌드를 배웠던 수업에 대한 내용과 발표 위주의 수업 내용들을 적어 제가 직접 발표했던 주제에 대해서만 간단히 기술하였습니다. 이 밖에도 학교 수업 외에 아르바이트 경험과 인턴 경험들을 적었는데 저는 아르바이트를 서비스 업종에서 했고 강남이나 남산타워와 같이 손님이 많은 곳에서 했었습니다. 또한 같은 기업에서 오래 알바를 하였던 점을 적었고 캐나다에서도 서비스 업종에서 아르바이트 했던 경험을 적어서 외국어를 활용한 의사소통 능력을 간접적으로 나타내었습니다.

마지막은 성공경험과 실패경험을 서술하는 질문이었습니다. 저는 직접 기획한 프로그램이 공모전에서 입상하였는데 그 과정에서 어려웠던 점과 어떻게 극복하였는지를 기술하였습니다. 그리고 기획의도와 결과 및 효과에 대한 점도 빼먹지 않고 기술하였습니다. 또한 실패했던 일은 전략적으로 일을 준비했음에도 불구하고 현실에서는 많은 어려움이 따랐고 차후를 위한 대비방안에 대해서까지 짧게 기술하였습니다.

서류통과 후 트윈타워에서 면접을 보게 되었는데 첫 면접부터 면접관 중에 나이지리아 법인장님이 자리에 있었습니다. 산학인턴 때 면접을 본 적은 있지만 난생 처음 보는 입사면접에 법인에서 가장 높은 직위에 있는 사람이 있다 보니 자연스럽게 긴장을 많이 하게 되었습니다. 저의 약점인 학점에 대한 얘기가 나왔지만 면접관 두 분은 크게 신경 쓰지 않는 듯 보였습니다. 생각했던 것보다 훨씬 더 편안한 분위기를 이끌어주셨고 직무적인 질문은 거의 없었습니다.

나이지리아는 많은 해외 법인 중에서도 오지에 속하고 치안이 불안정한 국가다 보니 현지에서 업무 외적으로도 자기 관리가 스스로 가능한 사람인지와 금방 일을 관두지 않고 버틸 수 있는 사람인지에 대해 집중적으로 물어보았습니다. 사람과 어울리기 좋아하고 평소에도 취미생활인 야구를 꾸준히 해왔다는 점을 어필하였습니다. 또한 아프리카 경험은 전혀 없지만 이미 굳은 결심을 했고 가족들도 모두 응원하고 있다고 대답하였습니다. 떨렸지만 최대한 말끝을 흐리지 않기 위해 노력했고 가까운 거리였지만 듣거나 말할 때는 눈을 바라보며 입을 크게 하며 이야기 하였습니다. 1분 정도의 자기소개 기회를 받았을 때는 저를 커뮤니케이션에 강점이 있고, 열정이 있고, 차별적인 시선을 갖지 않은 사람이라고 소개하고 그에 맞는 예시를 각각 하나씩 제시하였습니다. 1차 면접은 그렇게 통과하게 되었습니다.

이튿날 치러진 2차 면접은 석식 면접이었는데 제가 아는 한 이미 아프리카에

서 살았던 경험이 있는 분들도 꽤 있었고 스펙 또한 전혀 뛰어난 인재 분들이 다 모여 있었습니다. 하지만 다행스럽게도 대부분의 지원자들이 나이지리아 법인에 대한 정보가 거의 없는 상태라 석식 면접 간에 무언가를 어필하기에는 힘들어 보였습니다. 식사 간 대화는 대부분이 나이지리아 법인과 그 생활에 대한 정보를 듣는 시간이었습니다. 다른 지원자 분들이 대화를 주고받는 일에 매우 능숙해서 저는 눈을 보며 이야기를 경청하는 것에만 집중했습니다. 바로 옆에 앉아있었음에도 많은 말을 하지 못해서 나중에는 포기하는 마음까지도 들게 되었습니다. 그렇게 모든 면접이 끝나고 귀가하는 길에는 기대감이나 자신감보다는 취업을 위한 첫 경험을 끝냈다는 생각에 후련함이 컸습니다.

그 와중에 다행스럽게도 좋은 결과를 얻어 3명의 입사 동기와 함께 합격하게 되었습니다.

현지채용에 대해서 아시는 분들도 있겠지만 모르시는 분들도 많을 것이라고 생각합니다. 현지채용은 한국에 있는 본사에 취직하여 주재원 등의 형식으로 세계 곳곳에 파견되는 주재원들과는 성격이 다릅니다.

특정한 국가의 법인 소속으로 채용이 되어 업무적인 교류는 많지만 타 법인이나 본사로의 이동이 보장되어있지 않습니다. 본사와 다른 급여체계와 복지체계를 운영하고 있기 때문에 가능하다면 미리 꼼꼼히 살펴보는 것이 좋을 것입니다. 저도 도전하고자 하는 마음에 지원했지만 급여나 복지에 대한 정보가 인터넷과 같은 곳에 제대로 알려지지 않은 상태라 근로계약서를 쓸 때가 돼서야 정확히 알게 되었습니다.

나이지리아 법인 생활에는 많은 장점들도 있습니다. 우선 불안정한 치안 때문에 오지로 분류되어 거주지가 제공되고 미혼자들이나 가족과 떨어져 지내는 직원들은 함께 모여 살고 있습니다. 이곳에는 요리사와 메이드가 있어서 업무외적으로 일상생활에 대해서 신경 쓸 필요가 없습니다. 또한 출퇴근 및 주말에도 이동할 일이 있을 때는 모두 법인 차량을 이용하고 드라이버가 운전을 합니다. 거주하고 있는 지역 또한 안전을 위해 고급주택이 지역에 위치하고 있어 안전할 뿐만 아니라 운동시설들도 구비 되어 있습니다. 물론 나이지리아 법인도 전부 나이지리아에만 있는 것은 아니고 26개의 관할국이 있다 보니 코트디부아르와 앙골라 지점 등에도 한국인들이 근무하고 있고, 근무조건이 다 같은 것은 아닙니다.

취업에 성공하였지만 아직도 갈 길이 멉니다. LG전자는 대기업이지만 나이지리아 법인은 비교적 작은 규모이기에 그만큼 신입사원의 책임도 크고 빠른 시일에 업무를 익히게 됩니다. 이제 입사 한지 3달이 다되어 가지만 아직도 업

무와 생활에 적응하는 데에는 갑절의 시간이 필요할 것 같습니다. 아프리카에서 근무하고 있다는 생각보다는 그저 하루하루 치열하게 일하고 있다는 생각이 더 크게 느껴집니다. 긍정적인 점은 영어권 국가이다 보니 영어로 대화하고 공식적인 문서와 데이터, 이메일을 영어로 다룰 수 있다는 것입니다. 이 같은 점이 스스로를 발전시키는 데에 기여할 수 있다고 생각합니다. 이미 앞서 말했던 것처럼 이런 곳에서 오래 일할 수 있는 배경은 업무적인 능력과 더불어 얼마나 잘 버티면서 생활할 수 있느냐는 것입니다. 누구라도 즐거움을 찾지 못한다면 인내력만으로 1년, 2년, 3년을 버티내는 것은 결코 쉽지 않을 것입니다. 이런 것이 바로 스스로에 대한 멈추지 않는 도전이 요구되는 것입니다. 또 대부분의 사무직은 엑셀 활용능력이 굉장히 중요하다고 느껴지는데 기업들이 아무리 서로 다른 시스템을 사용한다고 하더라도 기본적인 엑셀을 활용한 작업능력이 수반된다면 업무에서 파일과 데이터를 정리하는 시간이 상당히 줄어들고 그렇게 된다면 본연의 업무에 집중을 할 수 있습니다.

처음 입사는 마케팅으로 하게 되었으나 현재는 고객서비스팀의 플래닝과 파트를 담당하고 있습니다. 직선적 판매법인의 특성상 직접적으로 국가에서 영업 활동을 하는 것이 아니라 거래선을 통해 제품을 판매하다보니 최종소비자에게 직접적으로 서비스를 제공하기 보다는 중간 거래선 고객들이 최종소비자에게 더 나은 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 돕는 역할을 하고 있습니다.

예를 들어 LG전자가 제공하는 서비스 관리 프로그램을 거래선들이 동일하게 쓸 수 있도록 권한을 부여하고 교육하는 일도 법인 서비스팀의 업무입니다. 부품 재고 매니지먼트를 LG전자의 노하우가 담긴 프로그램을 사용할 수 있도록 하여 업무의 효율성을 높여주는 것입니다. 서비스팀은 이처럼 서비스 혁신을 통한 재구매 창출을 일으키기 위해 노력하고 있습니다. 법인에 직접적인 수익을 가져다주는 부서가 아니라는 인식이 있지만 스페어파트의 원활한 공급을 도와 수리에 대한 고객 불만을 최소화 시키고, 부품 단종 이나 수리가 불가능한 제품들로부터 발생하는 리턴 금액 발생을 최소화하는 것 등은 손익을 유지하기 위한 주요활동이기도 합니다.

실제로 대부분의 기업들이 점점 더 치열해지는 경영환경에서 고객 확보를 위해 서비스를 전략적으로 사용하는 경우가 매우 많습니다. 이런 중요성에 따라 현지 거래선 서비스센터 테크니션 및 접수사원들을 대상으로 MOT training을 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라 LG전자가 직접 테크니션들의 수리기술교육을 실시하고 매년 각 지역의 대표 테크니션들을 대상으로 수리 기술 올림피아드를 개최하여 각 지역에 서비스에 대한 중요성을 일깨우고 테크니션들로 하여

금 동기를 부여하는 역할을 하고 있습니다.

뿐만 아니라 각 해외법인이 자체적으로 시행하고 있는 서비스 활동에 대한 NPS(Net Promoter Score: 추천고객지수) 조사를 실시하는 동시에, 비 추천 고객에 대한 관리를 통해 지속적인 개선활동을 전개하고 있습니다. 표준화된 NPS 조사문항은 접수경로, 콜/수리 만족도, 수리 정확/신속도, 수리 전후 설명 충실도, 수리비용 등 10개 항목으로 구성되어 있으며, 나이지리아 법인은 최근 MOT와 수리 교육에 힘쓰고 있는 만큼 정확/신속도와 수리 전후 설명 충실도에 해당하는 점수를 향상시키기 위해 힘쓰고 있습니다.

LG전자는 전 세계적으로 프리미엄을 앞세우고 있는데 아프리카 시장에서도 다양한 프리미엄 제품군을 선보이면서 프리미엄 서비스도 함께 제공하고 있습니다. 열악한 서비스 환경인 아프리카를 감안했을 때 현재 실시하고 있는 2년 워런티와 프리미엄 서비스 등은 LG 브랜드에 대한 신뢰도로 이어져 시장점유율 1위로 발돋움하는 데에 크게 이바지 하였다고 볼 수 있습니다. 프리미엄 서비스는 55인치 이상 TV구매 고객 및 냉장고 에어컨, 세탁기 등의 구매고객을 대상으로 하는 방문수리 서비스를 의미한다.

주제님은 이야기이지만 많은 친구들이 취업 준비를 하는 얘기를 들어보면 대한민국에서 취업하는 일은 정말로 쉽지 않은 일이구나라고 느낍니다. 앞에서도 서술하였지만 저는 이 직장이 첫 지원한 직장이었고 졸업도 하기 전이었던 터라 많은 걸 기대한 것이 아니었습니다. 취업에는 정답이 있었고 제가 그걸 알고 있었다면 성공이라는 수기 또한 작성할 필요가 없었을 것입니다. 취업에 있어서 정보라는 것은 매우 중요하다고 생각합니다. 그런데 제 자신에 대한 정보가 없었다면 그 어떤 문도 두드려보기가 겁이 났을 것입니다. 그래서 정말 중요한건 나 자신에 대해서 나는 얼마나 알고 있는가 하는 것 같습니다. 제가 무얼 좋아하고 할 수 있는지에 대해 모르고 지원하는 100개의 지원서는 설령 합격한다고 할지라도, 정말 하고 싶거나 적성에 맞는 10개의 지원서가 더 필요한 일이라고 생각합니다. 또 제 도전이 성공으로 이뤄진 만큼 더 값지게 활용해야겠다는 생각이 듭니다. 물론 이와 같은 환경에서 일했던 경험을 바탕으로 다른 도전을 2,3년 후에 다시 하게 될 것입니다.

비록 교과서 적인 방법으로 취업에 성공한 것은 아니지만 갖춰진 것이 없었던 만큼 남들보다 더 경험을 쌓고 재도전 하는 것에 대해 후회는 없습니다. 아프리카라는 곳에 첫 직장을 갖게 되었다는 것에 대하여 여기에서 만나게 된 많은 분들이 좋은 선택이라는 말씀을 많이 해주셨습니다. 아직 대학생활을 하

면서 본인의 장점을 두각 시킬만한 충분한 시간이 없었다고 생각한다면 직장 생활을 하면서 남들이 쉽게 겪어보지 못할 경험을 만들어 나가는 것도 괜찮은 방법이라고 생각합니다. 요즘 시대에는 취업을 하고 나서야 스스로에게도 그리고 다른 선후배 및 동기들에게도 떳떳해 질 수 있다는 것이 매우 아쉽습니다. 일희일비 하지 않고 모든 취업준비생 여러분이 목표로 하는 것을 꼭 이루시길 바라고 취업에 성공하는 것이 모든 분들의 꿈을 향한 발판이 되길 간절히 바랍니다.