

Portfolio

TRINITY SERVICE LAB
Real Experience Creates Real Value

정지영 대표

Hospitality Professional
jyoung0422@gmail.com
01036634934



항공의 품격

**정확함과 세련된 매너로 완성되는
프리미엄 서비스**

정확한 절차와 품격 있는 태도로
신뢰를 구축하며,
고객에게 안정감과 감동을 전달하는
서비스의 기준을 제시합니다.



호텔의 서비스

**섬세한 배려와 감동을 전하는
고객 중심의 경험**

고객의 니즈를 세심하게 파악하고,
기대 이상의 만족을 제공하는
정성 어린 서비스로
차별화된 경험을 만듭니다.

KYOCHON

외식의 현장감

**현장에서 살아 숨쉬는
생동감과 실천 중심의 교육**

현장의 리듬과 고객의 반응을 읽어내며,
즉각적인 대응과 실천을 통해
서비스의 완성도를 높입니다.



정지영 대표

Hospitality Professional
jyoung0422@gmail.com
01036634934

○ 학력 및 주요 경력

스위스 **Glion Institute of Higher Education**
Professional Development Diploma in Hospitality Management

(주)대한항공 객실승무원

SK네트웍스(주)워커힐 인재개발팀 대리

(주)교촌에프앤비 R&D센터 교육팀 팀장

(현)Trinity Service Lab 대표, 외식브랜드 운영 대표

○ 세부 경력 사항

항 공

Global Service Standard, Service Communication

호 텔

Service HRD Structure, 'Signature' 고객경험 Design

외 식

프랜차이즈 HRD 시스템, 프랜차이즈 Service Culture

창 업

세번의 창업, 현장 중심의 브랜딩 구조화, 리스크 매니지먼트

컨설팅

- 서울대학교 호암교수회관 'Service Culture Development' Project
- SK Networks 패션사업부 CH Service Development Project
- SK GAS CS Consulting 'Service Quality Management' Project
- NUSKIN 'Training Way' Project
- 소상공인 'Branding Consulting' Project
- 이마트 'Trend Pop-up' Product Development Project

Service Quality Management

서비스 품질관리

고객경험이 일관되게 전달되도록
서비스 표준과 운영 프로세스를 설계하고,
현장 중심의 실행력으로 품질을
개선·관리합니다.

- Service Culture 체계 구축
- 고객경험 관리
- QSC Standard 정립

Training & Contents Development

교육 및 콘텐츠 개발

항공·호텔·외식 등 다양한 산업의
경험을 바탕으로, 브랜드 철학을 실행으로
연결하는 교육 프로그램과 콘텐츠를
제공합니다.

- 교육체계 구축 및 커리큘럼 설계
- 교육과정 개발 및 Training
- 매뉴얼 및 교육 콘텐츠 제작

F&B Brand Consulting

외식 브랜드 컨설팅

다양한 산업의 현장 경험과
창업의 여정을 통해, 외식업의 본질을
이해하고 현장을 움직이는
실행 중심의 컨설팅을 제공합니다.

- 3-ware 기반 운영체계 구축
- 고객경험 구조화
- 현장 서비스 문화 내재화

서비스의 본질은 현장에서 태어난다

저는 항공, 호텔, 외식, 창업, 그리고 컨설팅에 이르기까지 다양한 산업의 현장에서
고객과 조직, 브랜드가 만나는 수많은 접점을 통해
'실제 경험(Real Experience)'이 어떻게 '진짜 가치(Real Value)'로 전환되는지 경험했고,
그 경험을 구조화 하여 실행 가능한 솔루션으로 발전시켜왔습니다.

진짜 경험이 만들어내는 진정한 가치

Real Experience Creates Real Value

이제 **Trinity Service Lab** 안에서
그 여정을 함께할 사람과 조직, 그리고 브랜드를 기다리겠습니다.
감사합니다.