

2017년11월12일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 20문제】 유통상식	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	④	②	③	②	③	④	②	⑤	⑤	②
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	③	⑤	⑤	③	⑤	③	④	⑤	②	①
【2과목 : 25문제】 판매 및 고객관리	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	⑤	②	④	②	③	⑤	③	①	①	④
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	④	③	⑤	④	④	③	⑤	⑤	②	②
	41	42	43	44	45					
	②	⑤	①	⑤	③					

전자문제집 CBT 홈페이지 : <https://www.cbtestpro.kr>

최신 수정 자료와 해설(오타 · 오답 · 규정변경)은 cbtestpro.kr 웹 및 앱에서 확인하세요.

기출문제의 저작권은 출제기관에 있습니다. cbtestpro.kr 및 관련 앱에서는 편집 및 재구성 작업만 하였음을 밝힙니다.



전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!



【1과목】 유통상식 (20문제)

1. 유통에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통은 유통대상이 생산자로부터 최종 소비자에게 전달 되는 과정이다.
- ② 유통은 생산과 소비 활동에 직접적인 영향을 준다.
- ③ 유통은 분업이 발달하면서부터 그 적용 범위가 더욱 넓어졌다.
- ④ 유통은 상품의 효용가치를 높이기 위한 방법이므로 서비스는 유통의 대상에 해당되지 않는다.
- ⑤ 유통은 생산자와 소비자 사이에 존재하는 불일치를 해소하는데 목적을 두고 있다.

2. 도매상에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 도매상의 역할 중에는 판매대행기능이 있다.
- ② 도매상은 최종판매상이므로 입지, 점포분위기 등에 관련된 마케팅 활동에 심혈을 기울여야 한다.
- ③ 국내에서는 생산자와 소매상의 직접 거래가 크게 증가하면서 도매상의 입지가 점점 좁아지고 있다.
- ④ 도매상은 유통경로 상에서 주로 생산자와 소매상 간의 유통 흐름을 원활하게 해주는 역할을 한다.
- ⑤ 도매상은 소매상에게 제품이나 서비스를 판매하고 이와 관련된 활동을 수행하는 상인이다.

3. 소매상 발전에 관한 이론 중 '진공지대이론'에 해당하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 백화점-할인점-할인형 백화점 형태로 진화해 간다.
- ② 소매업 환경 변화에 효율적으로 적응하는 소매상만이 시장에서 살아남는다.
- ③ 기존의 소매업체가 다른 유형의 소매업체로 변화하면 그 빈자리를 새로운 형태의 소매업체가 자리를 채운다.
- ④ 종합상품계열을 가진 유통기관은 한정된 상품계열을 가진 기관으로 대체되고 이는 다시 종합상품계열을 가진 기관에 대체되는 과정이 되풀이 되면서 변화해간다.
- ⑤ 별적 서비스, 쇠퇴기에는 저가격 · 저서비스의 변화과정을 거친다.

4. 상인 도매상에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 거래하는 제품의 소유권을 가지지 않는 독립적인 기업이다.
- ② 크게 완전기능도매상과 한정기능도매상으로 나누어진다.
- ③ 고객을 대리하여 활동하는 동안 판매와 구매의 협상기능을 수행한다.
- ④ 일반적으로 판매 또는 구매를 통한 수수료를 받는다.
- ⑤ 제조업자가 재고를 보관하는 창고시설을 갖추고 자신의 상품을 유통하는 도매상이다.

5. 다음 글상자의 가구기업 유통집약도(distribution intensity) 대안 결정에 관한 사례를 읽고, (㉠), (㉡), (㉢)안에 들어갈 용어를 올바르게 나열한 것은?

김사장 : 이번에 우리회사가 개발한 침대를 국내 중저가 시장에 진입하기 위해서 어떻게 하면 좋겠습니까?
최부장 : 우리회사 침대는 직접유통하기 보다는 간접 유통이 효과적이라고 봅니다. 그 다음 문제는 유통집약도를 고려해야 하는데요, 부피가 큰 침대, 쇼파의 경우는 특정 지역에 자격을 구비한 소수의 제한된 판매망을 활용하는 (㉠)이 가장 합리적이라고 생각합니다. (㉡)은 (㉢)에 비하면 제품의 노출이 확대되고, (㉢)에 비하면 유통비용이 절감될 수 있습니다.
김사장 : 그렇다면 (㉢)이 유력한 대안이군요.

- ① ㉠ 전속적 유통, ㉡ 개방적 유통, ㉢ 선택적 유통
- ② ㉠ 개방적 유통, ㉡ 전속적 유통, ㉢ 선택적 유통
- ③ ㉠ 선택적 유통, ㉡ 전속적 유통, ㉢ 개방적 유통
- ④ ㉠ 집약적 유통, ㉡ 전속적 유통, ㉢ 복수 유통
- ⑤ ㉠ 복수 유통, ㉡ 선택적 유통, ㉢ 전속적 유통

6. 방문판매 등에 관한 법률에 의거, 방문판매자가 재화 등의 판매에 관한 계약을 체결하기 전에 소비자가 계약의 내용을 이해할 수 있도록 설명해야 하는 사항에 포함되지 않는 것은?

- ① 방문판매업자 등의 성명, 상호, 주소, 전화번호 및 전자우편주소
- ② 재화 등의 가격과 그 지급의 방법 및 시기
- ③ 전자매체로 공급할 수 있는 재화 등의 설치 및 전송 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항
- ④ 재화 등의 원산지 정보 및 안전전달을 위한 포장방법
- ⑤ 재화 등을 공급하는 방법 및 시기

7. 다음 글상자의 내용에 해당하는 도매상은?

- 제품에 대한 직접적인 소유권이 없다.
- 공급자나 생산자를 대신해서 제품을 판매하는 도매상이다.
- 상품 판매 후 수수료를 받는 것이 특징이다.

- ① 생산자 도매상
- ② 대리 도매상
- ③ 상인 도매상
- ④ 직송 도매상
- ⑤ 완전 서비스 도매상

8. 계약형 수직적 유통경로에 속하는 프랜차이즈 시스템 (Franchise System)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 가맹점은 본사의 제품개발을 도와야 한다.
- ② 한번 계약을 맺으면 영속적으로 상호를 사용할 수 있다.
- ③ 본사와 가맹점간의 갈등조정이 비교적 쉽고 빠르다.
- ④ 중앙의 통제력이 낮은 형태이다.

⑤ 프랜차이즈(Franchisor)는 가맹본부를 부르는 명칭이다.

9. 다음 글상자의 내용에 해당하는 소매업체는?

- 자사의 재고품이나 하자품을 메이커가 직영으로 판매하는 점포로 보통은 여러 개의 점포가 모여서 운영함
- 제조업자의 과잉 생산품을 염가로 판매하는 소매점에서 시작됨
- 팔고남은 상품이 대부분이므로 구색이 충분하지 않고 입지조건도 유리하지는 않으나 저가격이라는 장점이 있음
- 재고상품이 집하되는 물류센터 주변에 위치하는 경우가 많음

- ① 슈퍼센터
- ② 복합쇼핑몰
- ③ 파워센터
- ④ 하이퍼마켓
- ⑤ 아울렛

10. (㉠), (㉡) 안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

제조업자가 중간상을 대상으로 적극적인 촉진전략을 사용하며 도매상, 소매상들이 자사의 제품을 소비자에게 적극적으로 판매하도록 유도하는 방법을 (㉠) 전략이라고 하며, 제조업자가 최종소비자를 대상으로 적극적인 촉진을 사용하며 소비자가 자사의 제품을 적극적으로 찾게 함으로써 중간상들이 자발적으로 자사 제품을 취급하게 만드는 것을 (㉡) 전략이라고 한다.

- ① ㉠ 광고, ㉡ 판촉
- ② ㉠ 푸쉬(push), ㉡ 풀(pull)
- ③ ㉠ 풀(pull), ㉡ 푸쉬(push)
- ④ ㉠ 수비, ㉡ 공격
- ⑤ ㉠ 판촉, ㉡ 광고

11. 간접유통이면서 동시에 점포유통인 유형으로만 올바르게 나열

가. 가전업체 직영점 나. 대형마트
다. 화장품 방문판매 라. 오픈마켓
마. 편의점

한 것은?

- ① 가, 나, 다
- ② 가, 나, 마
- ③ 나, 마
- ④ 다, 라
- ⑤ 다, 마

12. 업종과 업태에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 업종이란 상품군에 따른 전통적 분류이다.
- ② 업태란 '어떤 방법으로 판매하고 있는가?'에 따른 분류이다.
- ③ 업종이란 소매기업이 취급하는 주력상품의 총칭이다.
- ④ 백화점, 편의점, 할인점, 카테고리 킬러 등은 업태의 분류이다.
- ⑤ 업종이란 가격대와 집하형식으로 소매업을 분류하는 것이다.

13. 우리 나라 소매상의 추세에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매업의 양극화 추세가 심화되고 있다.
- ② 대형마트 출현 이후 저마진-고회전을 추구하는 소매업체가 성장해왔다.
- ③ 대형 소매상(power retailer)에 의한 시장지배력이 심화되고 있다.
- ④ 규모의 경제를 추구하는 대형 점포가 증가하고 있다.

⑤ 무점포에 비해 점포소매상이 성장함에 따라, 판매사원에 대한 의존도가 증가하고 있다.

14. 직장내 성희롱 예방요령으로 옳지 않은 것은?

- ① 부하직원을 칭찬할 때 쓰다듬거나 하는 행위를 하지 않는다.
- ② 가급적 신체접촉을 안 한다.
- ③ 당사자 간의 일이므로 관리자가 나설 필요는 없다.
- ④ 일단 성희롱이 발생하면 즉시 조치를 취한다.
- ⑤ 조치 이후에 가해자가 보복하지 않도록 주의해야 한다.

15. 우리 나라 케이블 TV홈쇼핑에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 케이블 TV홈쇼핑은 제품판매와 동시에 시장조사가 가능하므로 신제품의 경우 마케팅 리서치 기능을 한다.
- ② 케이블 TV홈쇼핑은 채널 및 프로그램의 다양성을 통해서 시장의 세분화가 가능하다.
- ③ 케이블 TV홈쇼핑은 통신판매의 문제점인 다양한 정보와 현장감 부족을 극복할 수 있다.
- ④ 케이블 TV홈쇼핑은 제품을 입체적으로 제시하며 설명을 충분히 할 수 있어서, 소비자에 대한 침투력이 강하다.

⑤ 케이블 TV홈쇼핑은 우수 중소기업 제품의 판매비중이 높으나, 자체 브랜드의 개발과 판매는 소홀하다.

16. 화주기업의 고객센터 서비스 향상, 물류비 절감, 물류활동의 효율성 향상 등의 목표를 달성할 수 있도록 외부의 전문물류사업자가 공급체인상의 물류기능 전체 혹은 일부를 대행, 처리하는 물류 서비스를 지칭하는 용어는?

- ① 제1자물류
- ② 제2자물류
- ③ 제3자물류
- ④ 제4자물류
- ⑤ 제5자물류

17. 판매원이 알아야 할 일반 고객의 구매과정 순서로 옳은 것은?

- ① 대안평가 → 문제인식 → 정보탐색 → 구매
- ② 정보탐색 → 문제인식 → 대안평가 → 구매
- ③ 문제인식 → 대안평가 → 정보탐색 → 구매
- ④ 문제인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매
- ⑤ 대안평가 → 정보탐색 → 문제인식 → 구매

18. 가격파괴형 유통 업체에 해당하지 않는 것은?

- ① 할인점
- ② 카테고리 킬러
- ③ 회원제 도매클럽(MWC)
- ④ 아울렛
- ⑤ 슈퍼마켓

19. 유통산업발전법 상 준대규모점포에 해당하는 점포가 아닌 것은?

- ① 대규모점포를 경영하는 회사가 직영하는 점포로서 대통령령으로 정한 준대규모 점포
- ② 대규모점포를 경영하는 회사의 계열사가 직영하는 점포로서 시장, 군수, 구청장이 인정하는 곳
- ③ 대규모점포를 경영하는 회사가 직영점형 체인사업의 형태로 운영하는 점포
- ④ 대규모점포를 경영하는 회사의 계열사가 프랜차이즈형 체인사업의 형태로 운영하는 점포
- ⑤ 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 따른 상호출자제한 기업집단의 계열회사가 직영하는 점포

20. 상적 및 물적 성격에 따라 유통을 분류할 때, 물적유통에 해당하는 것은?

- ① 하역업
- ② 대리업
- ③ 도매업
- ④ 무역업
- ⑤ 소매업

[2과목] 판매 및 고객관리 (25문제)

21. A와 B의 대화에서 ㉠~㉣ 중 옳지 않은 것은?

A : 요즘 소매상들의 PB 판매가 지속적으로 증가하고 있는데, PB가 무슨 약자니?
B : ㉠Private Brand의 약자야. 그건 ㉡유통업자가 개발한 자체 브랜드를 의미하는데, ㉢유통업체의 차별화된 상품개발 노하우를 활용할 수 있다는 장점이 있지. 또한 ㉣판매력이 부족한 중소제조기업을 발굴해서 상품을 개발할 수 있다는 장점도 있어.
A : 또 다른 특징도 있니?
B : 응, 주로 ㉤생산자 상표부착방식(OEM)으로 제조하기 때문에, 각 대형유통업체에서는 다른 유통사의 PB를 판매하지는 않아.

① ㉠

② ㉡

③ ㉢

④ ㉣

⑤ ㉤

22. 판매공간의 효율적 사용과 일상적이면서도 계획된 구매행동을 촉진하기 위한 점포 배치로 동일 제품에 대한 반복구매가 높은 소매점에 적당한 점포배치는?

① 특선품구역

② 격자형배치

③ 자유형배치

④ 경주호형배치

⑤ 진열걸이배치

23. 서비스에 대한 고객의 기대에 영향을 미치는 요인에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 서비스 직원의 말씨, 태도, 상품지식, 상품설명능력 등이 고객의 서비스 기대수준을 변화시킬 수 있다.

② 고객의 경험이 풍부할수록 고객의 기대가 올라가는 경향이 있다.

③ 구전으로부터 얻어진 정보는 고객의 예측된 기대를 형성하거나 강화한다.

④ 높은 가격은 고객의 서비스 기대수준을 높이고 허용영역을 넓히는 역할을 한다.

소비자의 기분상태가 기대에 영향을 미칠 수 있는데, 소비자의 기분이 좋을 때에는 허용영역이 넓어지고 적정서비스 기대수준이 낮아진다.

24. 소비자 행동 이론에 의하면, 소비자의 의사결정 형태와 관여도를 기준으로 소비자 행동을 4가지로 나눌 수 있다. 빗금친 부분에 해당하는 내용으로 가장 옳은 것은?

	구매 의사 결정과정을 거침	습관적 구매 과정을 거침
고관여	//////////	
저관여		

① 제품 간 차이가 적어 과거 경험에 비추어 만족했던 상품을 다시 재구매 한다.

② 제품 간 뚜렷한 차이점이 있어 제품에 대한 정보를 많이 알아야 한다.

③ 상표 전환이 쉽게 일어나며 중요도나 관심도가 떨어진 상태에서 구매한다.

④ 신제품이 출시되었을 경우 적극적인 정보탐색보다는 단순히 새로움에 구매한다.

⑤ 상표에 대한 확신보다는 시험구매나 가격할인 등에 의해 구매한다.



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



전자문제집 CBT(Google Play) : [\[다운로드\]](#)

25. 서비스 품질을 평가하는 SERVQUAL 모형에서 신뢰성에 해당하는 부분으로 옳은 것은?

① 고객의 개인적 요구에 대한 감정적인 이해와 배려

② 건물, 인테리어, 비품 등의 물리적인 시설

③ 약속한 서비스 수행의 철저함이나 청구서의 정확도

④ 고객의 문의나 요구에 대하여 즉시 응답

⑤ 서비스 종업원들의 지식과 기술

26. 상품 진열의 기본 원칙으로 옳지 않은 것은?

① 고객이 구매하기 쉽도록 진열해야 한다.

② 고객이 상품을 보기 쉽고 찾기 쉽게 진열해야 한다.

③ 고객의 동선에 맞춰 상품을 진열해야 한다.

④ 상품의 가짓수를 고려하여 균형 있게 진열해야 한다.

⑤ 구매비율이 높은 상품은 한쪽으로 몰아서 진열해야 한다.

27. 다음 글상자의 내용에 해당하는 소비재 상품은?

- 가격대는 대체로 고가임
- 사전 조사와 구매에 많은 노력을 기울임
- 특정 상표에 대해 충성도는 높음

- ① 편의품
- ② 선매품
- ③ 전문품
- ④ 설비품
- ⑤ 소모품

28. 불만 고객 응대의 6단계를 가장 올바른 순서대로 나열한 것은?

- ㉠ 고객의 불만을 끝까지 경청하고 메모한다.
- ㉡ 정중하게 검토하고 해결책을 제시한다.
- ㉢ 신속하게 접수한다.
- ㉣ 문제를 정확하게 파악한다.
- ㉤ 성의껏 마무리한다.
- ㉥ 우선 사과한다.

- ① ㉢→㉥→㉣→㉡→㉤→㉠
- ② ㉢→㉥→㉣→㉠→㉡→㉤
- ③ ㉢→㉥→㉡→㉣→㉡→㉠
- ④ ㉥→㉡→㉠→㉢→㉣→㉤
- ⑤ ㉥→㉢→㉠→㉡→㉡→㉣

29. 고객관계관리(Customer Relationship Management: CRM)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① CRM은 다수의 고객을 대상으로 다수 대 다수 마케팅 방식을 일반적으로 사용하여 지속적인 구매를 유도한다.
- ② CRM은 고객 평생 가치(Life Time Value)를 극대화하여 수익성을 높일 수 있는 통합된 프로세스이다.
- ③ 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 고객을 오래 유지시키는 것이 CRM의 주된 목적이다.
- ④ CRM은 고객의 수익기여도에 따라 차별화된 전략을 실행한다.
- ⑤ CRM은 교차판매, 상향판매 등을 통해 수익성을 증대할 수 있다.

30. 촉진의 수단 중 광고(Advertising)의 특징에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 광고료를 지불해야하는 유료성을 가진다.
- ② 비인적 촉진 활동으로 대중매체를 통해 정보를 제시하는 것이 일반적이다.
- ③ 상품만이 아닌 기업의 이미지, 이념 등의 아이디어를 함께 제공할 수 있다.
- ④ 상품에 관계없이 메시지 전달수단을 최대한 확보하여 고객에게 최대한 많이 노출시키는 것이 효과적이다.
- ⑤ 고객의 관심을 끌고 기억에 남는 전달 메시지를 만들어야 한다.

31. 판매시점 정보관리(POS : Point of Sales)시스템의 효과로 옳지 않은 것은?

- ① 전자 주문 시스템과 연계되므로 소매상은 신속하고 적절한 구매가 가능해진다.
- ② 소매상은 재고의 적정화, 판촉전략의 과학화 등을 가져올 수 있다.
- ③ 계산원의 부정을 방지할 수 있다.
- ④ 입력오류가 빈번히 발생하기 때문에 판매원의 교육시간이 다소 길어지지만 교육을 통하여 오류의 빈도수를 줄일 수 있다.
- ⑤ 고객 대기 시간과 계산대의 수를 줄일 수 있으므로 시간과 비용을 절감할 수 있다.

32. 고객의 컴플레인을 처리하는 방법 중에 MTP기법이 있다. 이에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 컴플레인 은 반드시 접수 받은 사람이 해결해야 한다.
- ② M(Method) - 불만고객을 대응하는 방법의 전환을 의미한다.
- ③ T(Time) - 고객이 흥분했을 때는 즉각적 해결안 제시보다 흥분을 가라앉힐 시간이 필요하다.
- ④ P(People) - 판매원보다 관리자가 나서서 직접 처리하는 것이 더 효과적이다.
- ⑤ 불만 고객은 많은 사람들이 지켜볼 수 있는 공적공간에서 서서 대응하는 것이 효과적이다.

33. 판촉수단에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 샘플링 : 구입이 예상되는 고객에게 특정 제품을 무료로
① 제공함으로써 상품을 접촉하게 하여 최초 구매를 유도 하거나 상표전환을 유도
- ② 쿠폰 : 특정 제품을 구입할 때 할인혜택이나 기타 특별한 가치를 주고 받을 수 있는 가치증서
- ③ 리베이트 : 제품구매에 따라 일정금액을 되돌려 주는 방법
- ④ 경품 : 고객이 자신의 이름, 연락처 등 몇 가지 사항을 기재해서 담당자에게 전달한 후, 추첨형식으로 진행

즉석 당첨 프리미엄 : 정가에서 할인된 가격을 표찰이나
⑤ 포장에 표시하여 판매하는 것으로 소비자들에게 즉각적인 현금보상과 절약 제공

34. 상품을 알고 나서 구입을 결정하기까지 소비자의 심리적인 과정(AIDMA모형)을 기술한 것이다. 이 과정에 대한 법칙의 내용과 용어를 짝지은 것으로 옳지 않은 것은?

고객은 어떠한 상품을 ① 눈여겨 보고, 그 상품에 ② 관심을 갖는다. 그리고 ③ 원한다고 느끼고, 구매 전까지 그 상품을 ④ 생각하게 되다가 ⑤ 구매를 하게 된다.

- ① 주의(Attention)
- ② 관심(Interest)
- ③ 욕망(Desire)
- ④ 의미(Meaning)
- ⑤ 행동(Action)

35. 서비스 유통 경로의 특성으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자가 제공받을 서비스 질에 대한 불확실성을 느끼지 않게 유형적인 단서를 제공하는 것이 좋다.
- ② 물리적으로 보관하거나 운송할 수 없다.
- ③ 서비스는 직접 마케팅 경로가 일반적이나, 프랜차이즈 등을 활용하여 간접 유통할 수 있다.
- ④ 서비스는 형체가 없고 생산과 소비가 분리될 수 있다.
- ⑤ 생산되는 장소와 판매되는 장소가 일치한다.

36. 점포설계시 고려할 점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 표적시장의 욕구를 충족시키고 경쟁우위를 획득한다.
- ② 상품 구색이 바뀔 경우를 대비해 유연성을 높인다.
- ③ 전문점의 경우 경비 절감을 위해 비용최소화를 최우선 목적으로 한다.
- ④ 고객의 구매 행동을 촉진하기 위해 노력한다.
- ⑤ 법적 규제사항을 고려하여 합법적으로 설계한다.

37. 다음과 같은 상황에서 판매원이 취해야 할 언행으로 가장 바람직한 것은?

(화장품 가게에 20대 여성 고객이 들어온다.)
판매원 : 어서오세요, 피부가 정말 좋으시네요?
여성 고객 : 어머! 그렇게 보이나요?
판매원 : 네! 진짜예요, 고객님의 건강한 피부를 유지할 수 있는 화장품이 새로 나왔는데, 한 번 테스트 해보시겠어요? 가격도 매우 저렴하답니다.
여성 고객 : 가격이 정말 저렴하네요? 저가 화장품은 품질이 어떨지...?
판매원 : _____

- ① 품질은 약간 떨어지지만 필요한 성분들만 넣었기 때문에 괜찮은 제품입니다.
- ② 비싼 화장품보다는 품질이 낮지만 그래도 괜찮은 편입니다.
- ③ 이 제품은 50대 이상 고객님들이 현재 피부를 유지하기 위한 제품이기 때문입니다.
- ④ 시중에 나와 있는 비싼 화장품들은 용기만 더 좋을 뿐이지 품질은 다 똑같답니다.

⑤ 저가로 팔 수 있는 이유는 품질은 그대로 유지한 채 포장 비용과 유통마진을 최소화 시켰기 때문입니다.

38. 고객과의 전화 응대 중 유의사항으로 가장 옳은 것은?

- ① 대화 종료 후 고객보다 먼저 끊는다.
- ② 고객과의 대화 중 메모를 하기 보다는 기억력에 의존하여 응대한다.
- ③ 본인의 사적인 통화 중 고객이 방문하여도 계속 통화한다.
- ④ 수화기를 어깨와 턱에 걸치고 통화한다.
- ⑤ '뭐라고요?', '네?' 등의 표현은 삼가고 정확하게 발음한다.

39. 점포시설 구성과 관련된 점내시설 중의 하나인 통로 설계 시 고려 사항으로 옳지 않은 것은?

① 고객의 동선(動線)은 가능한 한 입구에서 점내 깊숙한 곳까지 길게 하는 것이 좋다.

② 종업원의 동선은 매장의 모든 고객을 응대할 수 있도록 가능한 길게 하는 것이 좋다.

③ 고객이 걸어 다니기에 편한 폭과 바닥 소재, 상품진열과의 관련 그리고 조명과의 관련성을 고려해야 한다.

④ 점포의 규모가 클 경우에는 고객이 쉴 수 있는 의자를 설치할 수 있는 공간도 필요하다.

점포 내의 통로는 점두 부분과 점내 전체를 연결하기 위
⑤ 한 중요한 시설로서 고객으로 하여금 점포 내를 두루 다닐 수 있도록 고려하여 설계하여야 한다.

40. 판매 포인트(selling point)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

판매 포인트는 상품의 특성이 고객의 구매동기와 일치하
① 여 기대하는 욕구를 충족시킬 수 있다는 사실을 판매방법으로 제시해놓은 상품 설명 문구이다.

판매 포인트가 제품설명문의 역할을 하여 잠재고객의 이
② 해를 도울 수 있도록 가능한 다양한 포인트를 충분히 길게 설명해 놓은 문구여야 한다.

③ 상품의 특징이나 장점, 기능 등에 대해 말한다.

④ 경쟁상품이 가지고 있는 단점을 말하긴 하나 비난해서는 안 된다.

⑤ 경쟁상품의 회사이름과 상품명은 실제이름을 사용하지 말고 암시적인 이름이나 대명사를 사용한다.

41. 올림픽시즌을 맞이하여 판매를 촉진하고 쇼핑을 더욱 즐겁게 만드는데 가장 잘 활용될 수 있는 진열방식은?

① 구색진열

② 테마별진열

③ 패키지진열

④ 컷케이스진열

⑤ 통진열

42. 브랜드(brand) 및 브랜드 범주들(brand categories)과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

① 무상표 상품(generic goods) : 생산자나 판매자 브랜드에 비해 상당히 할인되어 판매되는 상표가 없는 제품

② 짝퉁 브랜드(knock-off brand) : 생산자 브랜드명 상품에 대한 불법 복제품

브랜드 자산(brand equity) : 제품이나 서비스가 브랜드
③ 를 가졌기 때문에 누리는 마케팅효과로, 인식, 충성도, 지각된 품질, 이미지와 감정의 조합

④ 브랜드 충성도(brand loyalty) : 소비자의 브랜드 선호도와 추가구매를 하려는 정도

⑤ 브랜드 인식(brand awareness) : 생산자의 이름을 쓰지 않는 대신 유통업자나 소매상의 이름을 쓰는 제품

43. 마케팅 믹스(4P)에 해당하지 않는 것은?

① 포지셔닝(Positioning)

② 제품(Product)

③ 가격(Price)

④ 유통(Place)

⑤ 촉진(Promotion)

44. 브랜드(Brand)의 기능으로 가장 옳지 않은 것은?

① 상품 선택 촉진

② 출처와 책임을 명확히 하는 무형의 자산

③ 상품을 보증해 주는 기능

④ 브랜드 선호도에 따른 고유 시장 확보

⑤ 기업의 단기적인 이익향상에 가장 크게 기여하는 중요한 요소

45. 앨빈 토플러(Alvin Toffler)가 '제3의 물결'에서 처음 사용한 용어로 생산 활동에 직접 참여하는 소비자를 뜻하는 것은?

① 큐레이슈머(curasumer)

② 트랜슈머(transumer)

③ 프로슈머(prosumer)

④ 온라인 마케터(online marketer)

⑤ 파워 블로거(power blogger)