

2020년06월21일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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

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. 리처드 드 조지(Richard De Geouge)가 주장한 과거에 다른 사람에게 손해를 끼친 사람들을 처벌하는 정의로 옳은 것은?
- ① 보상의 정의
② **교정적 정의**
③ 분배의 정의
④ 절차의 정의
⑤ 공리의 정의
2. 고객을 응대하기 전에 확인해야 할 판매원의 외형적 요소에 대한 설명 중 가장 옳은 것은?
- ① 앞머리가 한쪽 눈을 가리는 것이 유행인 경우 상관없다.
② 양말은 정장 바지보다 밝은 색으로 포인트를 준다.
③ 립스틱의 경우 화려한 색상으로 개성을 강조한다.
④ **구두의 경우 걸옷의 색과 조화를 이루게 하고 깨끗하게 닦아 착용한다.**
⑤ 액세서리의 경우 최신 유행을 강조하여 눈에 띄게 크게 착용한다.
3. 유통의 기능에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① **“매매 기능”이란 상품의 소유권을 이전시키는 기능을 말한다.**
② “운송 기능”이란 생산과 소비의 시간적 분리를 극복하는 기능을 말한다.
③ “보관 기능”이란 생산과 소비 사이의 장소적 분리를 극복하는 기능을 말한다.
④ “금융 기능”이란 생산자와 소비자 간의 의사소통을 원활하게 해주는 기능을 말한다.
⑤ “정보 기능”이란 생산이나 매매 업무가 안전하게 이루어질 수 있도록 하는 기능을 말한다.
4. 아래 글상자에서 제조업자를 위해 도매상이 수행하는 기능으로 옳은 것을 모두 고르면?
- | | |
|--------------|-------------|
| ㉠ 시장확대 기능 | ㉡ 재고유지 기능 |
| ㉢ 주문처리 기능 | ㉣ 시장정보제공 기능 |
| ㉤ 고객서비스대행 기능 | |

- ① ㉠
② ㉠, ㉡
③ ㉠, ㉡, ㉢
④ ㉠, ㉡, ㉢, ㉤
⑤ **㉠, ㉡, ㉢, ㉣, ㉤**

5. 아래 글상자에서 전자상거래와 전통적인 상거래의 비교 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	분류	전자상거래	전통적인 상거래
㉠	거래시간	24시간	제한된 영업시간
㉡	고객수요 파악	온라인으로 수시 획득 / 재입력이 필요 없는 디지털 데이터	영업사원이 획득 / 정보 재입력이 필요
㉢	마케팅 활동	구매자의 의사에 상관없는 일방적인 마케팅	쌍방향 커뮤니케이션을 통한 1대1 마케팅
㉣	고객대응	고객수요를 신속히 포착하여 즉각적으로 대응	고객수요의 포착이 어렵고 이에 대한 대응의 지연
㉤	판매거점	사이버 공간	판매공간의 필요

- ① ㉠
② ㉡
③ **㉢**
④ ㉣
⑤ ㉤

6. 텔레마케팅(telemarketing)의 활용 효과로 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 니즈나 욕구를 파악하는 시장조사도구로 활용할 수 있다.
② 광고, 판매촉진, 직접 우편과 같은 다른 마케팅 매체를 보완하여 고객 반응을 유도한다.
③ 일반광고와는 다르게 24시간 내내 실시간으로 제품과 서비스에 관한 정보를 제공할 수 있다.
④ 인적판매보다는 전화를 통한 마케팅 활동이 비용이 적게 소요되기 때문에 판매비용을 절감할 수 있다.

직접 방문에 비해 시간과 비용을 절감할 수 있지만 상품 판매와 서비스 제공 등과 같은 대고객활동의 생산성은 제고할 수 없다.

7. 아래 설명은 소매점의 어떤 매입방식에 대한 설명인가?

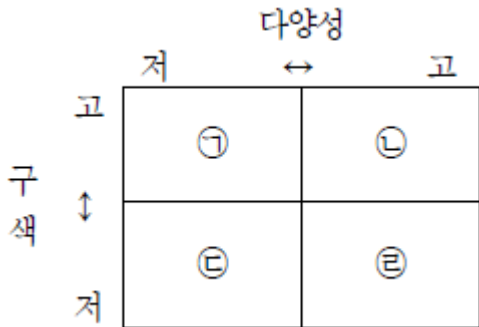
- 상품은 소매점에서 관리하고 판매대금은 판매분에 한하여 지급
- 소매점에서 일정 기간 동안에 상품을 판매한 후 사전에 결정된 일정비율의 수수료를 공제하고 지급하는 방식
- 재고는 협력업체에 반품하는 조건으로 소매점 입장에서 수요예측이 어려운 상품에 대한 위험을 감수할 수 있는 매입방식

- ① 직매입
- ② 판매분 매입
- ③ 특약(특정)매입
- ④ 하도급거래
- ⑤ 아웃소싱 상품조달

8. 도매업을 분류하는 기준에 따른 연결이 옳지 않은 것은?

- ① 기능 - 유통, 상거래전문
- ② 지역 - 광역도매, 지역도매 등
- ③ 금액 - 주류, 식품 등
- ④ 취급상품 종류 - 산업재, 소비재
- ⑤ 유통경로상의 위치 - 1차도매, 2차도매 등

9. 상품 계열에 따른 소매상의 분류 중 ㉠ 소매상이 취급하는 품목으로 옳은 것은?



- ① 자동차, 귀금속, 고급의류
- ② 화장지, 칫솔·치약, 비누
- ③ 화장지, 이월상품
- ④ 공장직영 의류
- ⑤ 소파세트, 침대

10. 소매유통업의 변화에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 대기업을 중심으로 하는 대형 유통업체가 시장의 주류를 이루고 있다.
- ② 제조업체가 유통시장에 적극 진출하면서 도매상 및 소규모 소매유통점은 급속히 쇠퇴하고 있다.
- ③ 모바일 기기를 기반으로 하는 모바일쇼핑의 급속한 성장과 더불어 소셜커머스 또한 빠르게 성장하고 있다.
- ④ 근거리 소량구매를 선호하는 트렌드는 대형마트와 백화점에 불리하게 작용하고 있다.
- ⑤ 온라인과 오프라인 채널을 독특한 컨셉으로 전문적으로 독립시켜 운영하는 개별채널전략이 강화되고 있다.

11. 제조업체로부터 최종소비자에게 제품과 서비스를 전달하는 유통기관의 가치창출에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 제품이나 서비스를 구매하여 최종소비자에게 전달함으로써 지리적 불일치 문제를 해결할 수 있다.
- ② 다량의 제품을 구매하여 소량 단위로 나누어 최종소비자에게 전달함으로써 제품 구색의 불일치를 해결할 수 있다.
- ③ 제품이나 서비스를 쉽게 비교하여 구매할 수 있도록 하여 최종소비자에게 탐색의 비용을 줄일 수 있다.
- ④ 유통경로 상의 거래횟수를 줄여 제조업체의 거래비용을 줄일 수 있다.
- ⑤ 편의점은 형태의 편의성을 제공하므로 다른 업체에 비해 고객에게 비교적 낮은 가격을 치르게 한다.

12. 소비자기본법(시행 2019.7.1.)(법률 제16178호, 2018. 12.31., 일부개정) 제1조 목적에 대한 규정 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자단체의 역할
- ② 지방자치단체 및 사업자의 권리와 책무
- ③ 소비자의 권익을 증진하기 위한 소비자의 권리와 책무
- ④ 자유시장경제에서 소비자와 사업자 사이의 관계 규정
- ⑤ 소비자 정책의 종합적 추진을 위한 기본적인 사항 규정

13. 제조업체가 중간상을 통한 간접유통을 할 때와 비교해, 소비자를 대상으로 직접유통을 할 때의 특성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통비용 절감을 통해 가격경쟁력을 강화할 수 있다.
- ② 제조업체의 업무가 대폭 감소하게 된다.
- ③ 대형 제조업체의 경우 직접유통은 경로파워를 강화하는데 도움을 준다.
- ④ 소비자와의 직접적인 거래를 통해 소비자에 대한 구매정보를 원활하게 확보할 수 있다.
- ⑤ 도매상과 소매상을 거치지 않고 소비자를 대상으로 직접 판매를 함으로써 보다 밀접한 고객관계를 추구할 수 있다.

14. 아래 글상자 내용은 양성평등기본법[시행 2019.12.19.][법률 제15985호, 2018.12.18., 일부개정] 내용이다. ㉠~㉣에 들어갈 용어가 옳게 나열 되어져 있는 것은?

- (㉠)이란 성별에 따른 차별, 편견, 비하 및 폭력 없이 인권을 동등하게 보장받고 모든 영역에 동등하게 참여하고 대우받는 것을 말한다.
- (㉡)이란 업무, 고용, 그 밖의 관계에서 국가기관·지방자치단체 또는 대통령령으로 정하는 공공단체(이하 "국가기관등"이라 한다)의 종사자, 사용자 또는 근로자가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 경우를 말한다.
 - 가. 지위를 이용하여 업무 등과 관련하여 성적 언동 또는 성적 요구 등으로 상대방에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위
 - 나. 상대방이 성적 언동 또는 요구에 대한 불응을 이유로 불이익을 주거나 그에 따르는 것을 조건으로 이익 공여의 의사표시를 하는 행위
- (㉢)란 사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 사업주를 위하여 근로자에 관한 사항에 대한 업무를 수행하는 자를 말한다.

- ① ㉠ 양성평등 - ㉡ 성희롱 - ㉢ 사용자
- ② ㉠ 양성평등 - ㉡ 성희롱 - ㉢ 사용자
- ③ ㉠ 양성평등 - ㉡ 성고문 - ㉢ 사용자
- ④ ㉠ 성평등 - ㉡ 성고문 - ㉢ 사용자
- ⑤ ㉠ 성평등 - ㉡ 성고문 - ㉢ 사용자

15. 판매원의 고객에 대한 일반적인 인사예절로 가장 옳은 것은?

- ① 5도 정도 가볍게 머리만 숙이고 시선은 3m 앞쪽을 본다.
- ② 15도 정도 상체를 굽히면서 시선은 2m 앞쪽을 본다.
- ③ 30도 정도 상체를 굽히면서 시선은 1m 앞쪽을 본다.
- ④ 45도 정도 상체를 숙이면서 시선은 1m 앞쪽을 본다.
- ⑤ 90도 정도 상체를 숙이면서 시선은 지면을 향한다.

16. 유통산업발전법(시행 2018.5.1.)(법률 제14997호, 2017. 10.31., 일부개정) 제3조 유통산업시책의 기본방향에 포함된 내용을 모두 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 유통산업의 국내외 여건변화 전망
 - ㉡ 유통산업에서의 소비자 편의의 증진
 - ㉢ 유통구조의 선진화 및 유통기능의 효율화 촉진
- ① ㉠
 - ② ㉡
 - ③ ㉢
 - ④ ㉠, ㉡
 - ⑤ ㉡, ㉢

17. 근로계약서에 포함되어야 할 필수적인 사항에 해당하지 않는 것은?

- ① 채용 계약기간
- ② 임금액 및 지급방법
- ③ 근로시간 및 휴게시간
- ④ 근무장소 및 업무내용
- ⑤ 인사사고 평가방법

18. 고객의 판매결정을 돕는 판매원의 기본자세로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 성공할 것이라는 자신감과 태도가 필요하다.
- ② 신중하지만 신속하게 판매종결을 위한 방법을 탐색한다.
- ③ 고객이 원하는 방법으로 판매결정을 시도하기 위해 질문하고 경청한다.
- ④ 고객과 게임을 하고 있다 생각하고 판매의 승리자가 되기 위해 노력한다.
- ⑤ 판매원이 제시하는 상품이나 응대에 대한 고객의 신뢰를 획득하기 위해 노력한다.

19. 전화상담으로 판매 시 전화상담의 듣기 기법으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 모든 말에 집중하는 습관을 들인다.
- ② 전화로 받은 용건은 복창하여 확인할 필요가 없다.
- ③ 수화기를 바르게 잡고 정확하게 메모를 한다.
- ④ 기꺼이 듣고 있음을 알리기 위해 적당한 응대의 말을 진 행한다.
- ⑤ 중요한 숫자를 전할 때는 읽는 방법을 바꾸어 두 번 말하 는 것이 좋다.

20. 아래 글상자에 해당하는 경험법칙으로 옳은 것은?

A회사는 판매현황을 분석하던 중 다음과 같은 결 과를 도출하였다. 첫째, 판매원의 20%가 전체 매 출액의 80%를 일으키는 것을 발견하였다. 둘째, 20%의 고객이 전체 매출액의 80%를 차지함을 발 견하였다.

- ① 소매인력법칙
- ② 소매중력법칙
- ③ 수정소매인력법칙
- ④ 파레토(Pareto)법칙
- ⑤ 롱테일(Long Tail)법칙

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 고객응대 설득화법의 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 수준에 적합한 표현을 한다.
- ② 고객의 특성이나 의도를 정확하고 신속하게 파악한다.
- ③ 정치적인 사상이나 종교에 대한 이야기로 공감대를 형성 한다.
- ④ 고객의 말에 귀를 기울이고 고객의 반응을 보면서 이야기 한다.
- ⑤ 고객의 장점을 인정하여 칭찬을 아끼지 않는다.

22. 아래 글상자에서 설명하는 개념에 관련된 것으로 옳지 않은 것 은?

- 원래 자신의 감정은 숨긴 채 직업상 다른 얼굴 표정과 행동을 해야 하는 직업적 상황을 의미함
- 고객의 기분을 맞춰주려고 특정한 감정 상태를 연출하는 것이 업무상 요구되는 서비스 관련 직 업과 연관

한국은 서비스 종사자들의 고충을 이해하는 문화가 충분
① 히 정착된 사회이므로 위 내용은 서비스종사자의 의지박 약으로 인한 문제이다.

- ② 유통매장 판매직, 미용업, 콜센터직원, 스튜어디스 등이 이에 해당된다.
- ③ 서비스종사자에게 무조건 인내하고 무작정 친절하라고 희생을 강요하는 것은 옳지 않다.
- ④ 감정노동에 대한 설명으로 고객의 기대가 높아져서 발생 하기도 한다.
- ⑤ 서비스 산업이 확대됨에 따라 관련종사자들이 스트레스 와 심리상담이 필요한 후유증을 보이는 경우가 있다.

23. 아래 글상자 보기에서 고객 컴플레인 처리 제1단계에서 해야 할 내용으로 옳은 것은?

㉠ 해결방안을 모색한다.
㉡ 중요사항은 메모한다.
㉢ 불평의 원인을 분석한다.
㉣ 먼저 사과하고 고객의 흥분을 진정시킨다.

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉠, ㉢
- ③ ㉡, ㉣
- ④ ㉡, ㉣
- ⑤ ㉢, ㉣

24. 고객 구매욕구 파악방법 중 질문에 대한 설명으로 옳지 않은 것 은?

- ① 고객의 개성이나 사회적 지위 등의 파악이 가능해진다.
- ② 긍정적이고 적극적으로 응답할 수 있도록 질문을 유도한 다.
- ③ 대화의 실마리를 제시해 주어 좋은 분위기를 조성할 수 있다.
- ④ 고객의 주요 관심사와 구매문제를 인식하게 된 동기를 파 악할 수 있다.
- ⑤ 선택형 질문은 고객과의 심리적 거리를 완화시키고자 할 때 사용하는 매우 일상적인 질문형태이다.

25. 브랜드는 소유주에 따라 제조업체 브랜드와 유통업체 브랜드로 구분하는데, 이에 대한 일반적인 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 제조업체 브랜드는 브랜드 촉진비용을 제조업체가 부담한다.
- ② 제조업체 브랜드는 유통업체 브랜드보다 유통업체의 마진이 적다.
- ③ 라이선스 브랜드는 유통업체 브랜드의 한 종류이다.
- ④ 소매업체들 사이의 경쟁은 유통업체 브랜드의 경우가 더 낮다.
- ⑤ 유통업체 브랜드의 경우에는 진열, 촉진, 가격결정에 대한 제조업체의 제한이 없다.

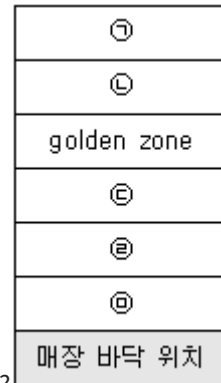
 전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드](#)

 전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드](#)

26. 상품구성, 상품관리에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 제조업은 상품구성에 중점을 두는 반면, 소매업은 상품개발에 중점을 둔다.
- ② 효과적인 상품관리를 위해서 상품의 사이즈, 색, 용량 등으로 분류하여 그 단위품목을 정하고 단위품목별로 관리하는 개별상품관리를 해야 한다.
- ③ 상품이 판매되는 경우 단품으로 주로 판매되므로 단품관리가 중요하다.
- ④ 가격파괴 소매업태는 품질로 인한 기회비용의 발생을 억제하고 사양상품관리를 통해 재고비용을 감소시켜 EDLP(Every Day Low Price)를 실현한다.
- ⑤ POS 데이터를 활용하여 인기상품과 사양상품을 찾아 낸다.

27. 상품진열 높이에 따라 zone을 구성한 그림이다. zone에 따른



내용으로 옳지 않은 것은?

- ① ㉠: stock zone으로서, 저빈도상품, 계절외상품을 진열한다.
- ② ㉡: see zone으로서, 고객의 눈을 머물게 하는 신상품, 육성상품, 구색상품을 진열한다.
- ③ ㉢: silver zone으로서, 골든존보다 더 핵심적인 유효 진열장소이므로 주력상품, 중점상품을 진열한다.
- ④ ㉣: discount zone으로서, 할인판매를 하는 상품이나 어린이용상품, 캐릭터상품을 진열한다.
- ⑤ ㉤: 매장 바닥과의 접촉부분인 cleanness zone으로서, 청결을 유지해야 한다.

28. 재고회전율의 증가 효과로 옳지 않은 것은?

- ① 상품 진부화 도모
- ② 판매원의 사기 진작
- ③ 매출량의 증대
- ④ 운영비용의 감소
- ⑤ 새로운 매입을 위한 현금 확보 증대

29. 아래 글상자에서 설명하는 내용과 관련된 상품관리활동으로 가장 옳은 것은?

납품된 상품을 전표와 비교해서 주문한 상품과 실제 납품된 상품의 품질, 사이즈, 치수, 수량 등이 일치하는지 확인하고 배송 중 손상은 없었는지 점검하는 일

- ① 재고조사
- ② 검수
- ③ 발주
- ④ 보관
- ⑤ 출고

30. 매출 향상을 위한 매장 내 효과적인 상품배치 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

① 마진이 높은 상품을 통로 오른쪽 편에 배치한다.

② **충동구매 성향이 강한 상품은 대부분 매장의 안쪽에 배치한다.**

③ 혼잡해서 고객들끼리 부딪힘이 많은 곳에는 상품을 배치하지 않는다.

④ 거의 모든 사람이 구매하는 우유, 계란은 슈퍼마켓매장 뒤편 왼쪽에 배치한다.

⑤ 신선한 과일과 야채는 슈퍼마켓 매장에서 고객이 처음 방문하는 위치에 배치한다.

31. 고객이 매장을 떠날 때 배웅하는 판매원의 자세로 옳지 않은 것은?

① 상품을 인계하고 난 후 판매사원은 고객에게 진심으로 감사의 뜻을 표현하며 배웅한다.

② 고객이 매장을 떠나는 마지막 순간까지 정성을 다하는 자세를 유지한다.

③ 가급적 통로까지 따라 나와서 배웅 인사를 전하도록 한다.

④ 비록 상품을 사지 않는 손님이라고 할지라도 친절히 배웅한다.

⑤ **반품, 교환, 컴플레인 등으로 찾아온 고객은 당장 구매하는 고객이 아니므로 특별히 배웅해 줄 필요가 없다.**

32. 격자형 레이아웃(grid layout)의 장점에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 소비자의 쇼핑을 단순하게 해 준다.

② 깔끔하고 효율적인 쇼핑 분위기를 자아낸다.

③ 고객의 셀프 서비스 및 계획적인 쇼핑을 촉진시켜 준다.

④ 기본적인 레이아웃 형태 중 가장 판매 공간의 효율성이 높다.

⑤ **고객들을 매장 안으로 자연스럽게 불러들일 수 있다.**

33. 유통매장 디스플레이에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 패션경향이나 생활양식에 관한 최신정보를 수집하여 디스플레이에 활용한다.

② 매장의 주된 고객층이 어떤 부류에 해당되는지 조사·파악한 뒤 디스플레이 할 관련 상품을 정한다.

③ **언제 보아도 똑같은 이미지를 주기 위해 디스플레이에 변화를 주지 않도록 한다.**

디스플레이에 변화를 주고자 할 때는 디스플레이하는
④ stage를 청결히 하여 디스플레이 가치를 반감시키지 않도록 한다.

⑤ 고객의 구매욕망을 자극할 수 있는지 검토하여 디스플레이에 적용한다.

34. 유통매장 내에서 판매사원들이 하면 좋은 행동으로 옳은 것은?

① 고객문의에 대답도 하지 않고 주문을 받는 행동

② **서비스 종사자로서 교양을 갖추고 고객들에게 차별없이 겸손하게 대하는 행동**

③ 근무 중에 뒷짐을 지거나 고객 앞에서 팔짱을 끼는 행동

④ 매장 내에서 지루한 듯이 하품하는 행동

⑤ 고객이 상품을 보고 있을 때 쇼케이스와 고객 사이를 통로 삼아 지나가는 행동

35. 유통매장을 방문하는 고객의 심리에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 고객은 신속한 서비스를 제공받기 원하고 환영받고 싶어 한다.

② 고객은 판매사원이나 근무자들로부터 칭찬을 듣는 것과 자신이 돋보이길 원한다.

③ 고객은 매장을 대표하는 판매사원의 친절한 응대를 원한다.

④ 고객은 남보다 우월감을 느끼고 싶어 하고, 판매사원들이 자신을 기억하고 알아주길 바란다.

⑤ **고객은 남보다 돋보이기 위해 상품을 비싸게 구입하길 희망한다.**

36. 아래 글상자에서 POP 광고의 기능과 특징에 대한 내용으로 옳은 것은?

- ㉠ 상품의 구매조건(한정판매, 특가판매)을 제안한다.
- ㉡ 매장 공간을 많이 차지할수록 효과적이다.
- ㉢ 상품명, 가격, 사용방법 등을 알려주어 상품의 특징을 알기 쉽게 전달한다.
- ㉤ 레이아웃은 최대한 좁게하고 다양한 색상을 사용하여 소비자의 시선을 끌 수 있도록 한다.

① ㉠, ㉡

② ㉠, ㉢

③ ㉡, ㉢

④ ㉡, ㉤

⑤ ㉢, ㉤

37. 촉진전략 중 매장시식에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상품에 대한 직접적인 매출증대가 가능한 판촉수단이다.
- ② 시식하는 상품은 판매하는 상품과 동일한 상품으로 하여야 한다.
- ③ 시식행사 인원은 시식업무만 진행하는 것을 원칙으로 해야 한다.
- ④ 상품정보를 직접적으로 제공함에 따라 제품에 대한 신뢰도가 향상될 수 있다.
- ⑤ 시식행사에 참여하는 대중들과의 관계구축을 통해 호의를 얻을 수 있다.

38. 판매원이 고객을 맞을 때의 접객방법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 외모나 연령에 따라 차별해서는 안 된다.
- ② 고객에게 미소 띤 얼굴로 밝고 명랑하게 인사를 한다.
- ③ 고객이 부르면 상냥하게 대답하고 고객에게 가도록 한다.
- ④ 고객이 물건의 위치에 대해서 물어보면 가급적 그 코너까지 직접 안내한다.
- ⑤ 고객이 구입한 상품에 불만이 있어 반품을 요구하면 반드시 상급자와 상의하여 해결한다.

39. 아래 글상자 내용은 서비스의 특성을 제대로 이해하지 못한 경우이다. 그 특성으로 옳은 것은?

- 미용실에서 머리를 깎을 경우 서비스 제공자의 미발 행위가 눈에 보이기 때문에 이 서비스는 실체를 가진 것이다.
- 고객이 음악 CD를 구매하면 고객에게 소유권이 인정되는 것이므로 CD에 들어있는 곡도 물리적이다.

① 서비스의 유형성

② 서비스의 무형성

③ 서비스의 비분리성

④ 서비스의 소멸성

⑤ 서비스의 비소멸성

40. 유통의 대상인 제품, 서비스 등에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 내구재(durable goods): 제품수명이 비교적 긴 유형 제품으로 가구류, 가전제품 등이 포함됨
- 비내구재(undurable goods): 단기간에 소멸되는 유형 제품으로 비누, 치약 등이 포함되며, 전속적 유통경로 전략을 사용하여 소비자가 어디서든 쉽게 구입할 수 있도록 함
- 서비스: 무형제품으로 품질평가가 어렵고 수요와 공급의
- ③ 균형을 맞추기가 어려우며, 컨설팅, 미용서비스 등이 포함됨
- ④ 편의품: 최소한의 노력으로 빈번하고 즉각적으로 구매하는 제품
- ⑤ 충동품: 사전계획이나 정보탐색의 노력 없이 구입하는 제품

41. 디스플레이는 고객의 욕구를 자극시킬 만한 의도를 가지고 조성하는 것을 말한다. 아래 글상자 내용이 설명하는 디스플레이로 옳은 것은?

개별상품 진열보다 전체적인 효과를 노리고 세팅되어 번들의 형태로 진열하는 것을 말한다. 마네킨이 신발을 비롯해서 모자, 가방, 가디건, 치마 등 모든 의류 제품을 보여주는 형태 등이 대표적이라 할 수 있다.

① 테마별 진열

② 옷걸이 진열

③ 패키지 진열

④ 컷 케이스 진열(Cut case display)

⑤ 구색진열

42. 아래 글상자에서 설명하는 브랜드로 옳은 것은?

유통업자가 제조업체에 제품생산을 위탁하면 제품이 생산된 후 유통업자의 브랜드를 붙여 판매하는 것을 말한다. 대형 소매업체나 대형 슈퍼마켓 등에서 매장과 고객의 특성을 고려하여 만든 브랜드가 이에 속한다.

- ① 개별 브랜드(individual brand)
- ② 유통업체 브랜드(private brand)
- ③ 제조업체 브랜드(national brand)
- ④ 제너릭 브랜드(generic brand)
- ⑤ 공동 브랜드(co-brand)

43. 인적판매에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판매원은 고객의 욕구와 상황을 관찰하고 대처할 수 있다.
- ② 즉각적인 고객의 반응을 얻을 수 있고 이를 바로 피드백할 수 있다.
- ③ 다른 촉진수단에 비해 제품에 대한 인지도가 부족한 상태에서 효과가 크다.
- ④ 고객의 최종 구매 욕구를 자극할 수 있는 장점이 있다.
- ⑤ 촉진활동의 범위가 크지 않고 비용이 많이 들며 관리가 어렵다는 단점이 있다.

44. 아래 글상자 내용은 고객 관계 관리 프로세스에 대한 설명이다.

㉠에 들어갈 단계로 옳은 것은?

고객 선별 단계 → 고객 획득 단계 → 고객 강화 단계 → ㉠ → 고객 성장 단계

① 고객 유지 단계

- ② 고객 확대 단계
- ③ 고객 축소 단계
- ④ 고객 심화 단계
- ⑤ 고객 중심 단계

45. 유통 경로에 영향을 미치는 마케팅 믹스 4P의 항목으로 옳지 않은 것은?

- ① 제품(Product)
- ② 가격(Price)
- ③ 촉진(Promotion)
- ④ 장소(Place)
- ⑤ 과제(Project)