

2020년08월08일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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

- ① 파워소매업자(power retailer)에 의한 소매시장 지배
- ② 소매업(태)의 양극화 심화
- ③ 편의성에 대한 중요도 증가
- ④ 오프라인 매장의 강세로 인한 대형마트 출점확대
- ⑤ 유통과 물류에 있어서 정보 기술의 영향력 증가

2. 유통경로가 존재해야 하는 이유로 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체 브랜드 개발의 활성화
- ② 거래의 효율성 증가
- ③ 분류기능 수행
- ④ 거래 반복화에 의한 비용절감
- ⑤ 정보 탐색과정의 촉진

3. 생산 및 공급업자에 대한 소매업의 역할로 가장 옳은 것은?

- ① 쇼핑 장소를 제공하는 역할
- ② 올바른 상품을 제공하는 역할
- ③ 쇼핑의 즐거움을 제공하는 역할
- ④ 적절한 상품의 구색을 갖추는 역할
- ⑤ 소비자의 상품 구매 정보를 전달해 주는 역할

4. 유통산업의 환경 변화 중 시장 환경 요인에 대한 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 교육 수준의 향상
- ② 고령 인구비율의 증가
- ③ 소비자 보호 운동의 확산
- ④ 소매점 경쟁 구조의 변화
- ⑤ 소득 수준과 소비 구조의 변화

5. 아래 글상자에서 소매상을 위해 도매상이 수행하는 기능을 모두 고른 것으로 가장 옳은 것은?

- | | |
|--------------|-------------|
| ㉠ 구색맞춤 기능 | ㉡ 소단위판매 기능 |
| ㉢ 신용 및 금융 기능 | ㉣ 소매상서비스 기능 |
| ㉤ 기술지원 기능 | |

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

6. 협동조합에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조합원인 이용자가 소유하고 통제하는 기업이다.
- ② 조합원의 공동의 편익을 충족하는 것이 목적이다.
- ③ 주식회사와 같이 1주 1표의 투표를 통해 의사를 결정한다.
- ④ 협동조합은 조합원이 사업을 이용한 실적에 비례하여 잉여금을 배당한다.
- ⑤ 협동조합은 회원의 회비로 움직이는 일종의 비영리 단체이다.

7. 아래 글상자의 내용과 같이 기업윤리를 정의할 때 기업윤리의 필요성으로 가장 옳지 않은 것은?

기업윤리란 “윤리에 관계되는 기업문제를 사회적 가치관과 법규의 기본 취지를 지키면서 기업에 가장 유리한 방향으로 처리되도록 하는 기업의 의사결정방법”을 말한다.

- ① 기업윤리는 기업 경쟁력 강화를 위해 필요하다.
- ② 기업 활동의 결과는 사회에 막대한 영향을 끼친다.
- ③ 비윤리적 행위는 장기적으로 볼 때 기업에 손해가 된다.
- ④ 기업의 목적은 이익창출이므로 과정보다는 결과가 중요하다.
- ⑤ 기업윤리문제를 간과하면 기업 활동에 좋지 않은 영향을 미친다.

8. 성희롱 예방을 위한 동료로서의 태도로 옳지 않은 것은?
- ① 상대방의 침묵을 동의로 받아들이지 않는다.
 - ② 성희롱에 대한 예비지식과 대처방법을 알아두어야 한다.
 - ③ 성희롱은 피해자에게도 책임이 있음을 간과하지 않는다.
 - ④ 상대방의 거부 의사(언어, 행동 등)를 왜곡해서 받아들이지 않는다.
 - ⑤ 성에 대한 가치관, 행동의 한계에 대한 분명한 기준을 갖도록 한다.

9. 판매의 개념과 판매원의 역할에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- 판매의 개념은 이익을 얻기 위해 고객욕구를 충족시키는 데 역점을 두는 반면, 마케팅 개념은 기존제품과 대량의 판매활동에 역점을 둔다.
- 판매원은 고객과 접촉하고, 제품에 대해 설명하고, 고객 의 질문에 답해주고, 가격과 조건을 협상하고, 계약을 종결시키는 일련의 과정을 통해 제품판매를 종결시킨다.
- 판매원은 상품, 서비스, 인테리어, 디스플레이, 편의시설 등에 관한 고객의 반응에 세심한 주의를 기울여 관련부서의 활동에 반영시킨다.
- ④ 판매원은 고객에게 서비스를 제공하고 일상적인 마케팅 정보수집 업무를 수행한다.
- 판매원은 거래고객의 대변인 역할을 수행하는데, 매장 내 고객의 관심사를 대변하고 구매자-판매자 관계를 관리한다.

10. 고객의 요구를 거절할 때의 기본자세에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 고객의 입장에서 이해할 수 있게 양해를 구한다.
 - ② 응해줄 수 없는 이유를 알기 쉽게 설명한다.
 - ③ 무턱대고 “안된다”, “못한다”고 말하지 않는다.
 - ④ 고객이 무례하다고 생각하지 않도록 정중하게 거절한다.
 - ⑤ 애매한 태도를 취한다.

11. 판매원의 바람직한 판매화술 및 마음가짐으로 옳지 않은 것은?
- ① 말은 인격의 총화라는 입장에서 열의를 가지고 해야한다.
 - ② 적극적인 경청태도로 고객의 이야기에 귀를 기울여야한다.
 - ③ 고객제일주의 지향의 원칙에서 고객이 자신의 마음을 빨리 결정하도록 자극한다.
 - ④ 만족감을 판매한다는 입장에서 고객에게 구매 상품에 대한 만족감과 판매원의 대응에 대한 만족감을 증대시킨다.
 - ⑤ 팔지 말고 사게 하자는 입장에서 판매원이 고객의 호의와 행위를 이끌어 내는 판매상담사가 되어야 한다.

12. 매장 근무계획 설정 시 고려해야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 근무계획 설정과 시행 확인이 필요하다.
 - ② 모든 직원이 원하는 시간대에 근무할 수 있게 근무시간선택에 자율성을 부여한다.
 - ③ 직원들간 형평성 있는 근무계획이 되어야 한다.
 - ④ 매출피크시간과 행사기간의 인원부족을 고려하여 수립하여야 한다.
 - ⑤ 해결이 어려운 일일수록 점포책임자의 출선수범이 필요하다.

13. 고객응대 시 판매원의 자세로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 고객은 스스로 찾아온 우리 매장의 손님으로 정중하게 응대한다.
 - ② 고객이 매장에 들어온 순서대로 응대하는 것이 좋다.
 - ③ 고객의 복장이나 외모, 말씨 등으로 판단하여 차별 대우해서는 안 된다.
 - ④ 직원의 가족이나 지인이 왔을 때는 내부직원이 만족할 수 있게 더 특별하게 대한다.
 - ⑤ 한꺼번에 다수의 고객을 응대하지 말고 한 사람씩 응대한다.

14. 물류조직의 전문성에 따른 물류관리 구분에서 아래 글상자의 내용을 모두 충족하는 용어로 가장 옳은 것은?
- 자사의 물류 업무를 외부 물류전문기업에 위탁하여 수행한다.
 - 물류기업이 타사의 경영자원, 능력 및 기술과 연계하여 보다 완전한 공급사슬 솔루션을 제공함으로써 공급사슬 통합자의 역할을 수행한다.
 - 고객관리, 물류기획, 전략적 컨설팅 등의 서비스 기능을 추가로 제공한다.

- ① 제1자 물류
- ② 제2자 물류
- ③ 제3자 물류
- ④ 제4자 물류
- ⑤ 제5자 물류

15. 아래 글상자의 내용이 설명하는 물류의 기능으로 가장 옳은 것은?

- 이 기능은 수송과 보관사이에 이루어지고 싼고 내리기, 운반 및 적재, 피킹(Picking)과 분류(Sorting) 등을 포함한다.
- 이 기능은 물류비 절감에 직접적인 영향을 미친다.

① 하역기능

② 정보유통기능

③ 유통가공기능

④ 보관기능

⑤ 포장기능

16. 유통산업발전법(법률 제14997호, 2017.10.31., 일부개정)에서 유통산업시책의 기본방향에 해당하지 않는 것은?

① 유통구조의 선진화 및 유통기능의 효율화 촉진

② 유통산업의 지역별 균형발전의 도모

③ 유통산업의 종류별 균형발전의 도모

④ 유통산업에서의 기업 편익의 증진

⑤ 유통산업의 국가경쟁력 제고

17. 프랜차이즈 시스템의 장점에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 가맹본부는 가입비와 로열티 등을 확보할 수 있기때문에 안정된 사업을 수행할 수 있다.

② 가맹본부는 사업확장을 위한 자본조달이 용이하다.

③ 가맹본부가 가맹점에 대한 지속적인 지도 및 투자를 할 필요가 없다.

④ 가맹점은 비교적 소액의 자본으로 사업 시작이 가능하다.

⑤ 가맹점은 가맹본부의 인지도를 활용하여 사업 초기소비자의 신뢰를 얻기가 용이하다.

18. 다음에서 설명하는 ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 용어로 알맞게 짝지어진 것은?

- ㉠ 하나의 매장 내에 일괄 구매와 비교 구매가 가능하도록 상품부문 별로 구색을 갖추어 진열, 판매하는 대규모 소매업체
- ㉡ 통상적으로 좋은 위치에 입지하며 장시간 영업을 하며 한정된 수의 품목을 취급하는 소매상
- ㉢ 취급 상품은 한 가지 업종으로 한정하고 다종다량으로 진열, 통상 시중가보다 20~30% 수준의 가격할인을 하며 대형 매장 규모의 소매업체

① ㉠대형마트, ㉡편의점, ㉢아웃렛점

② ㉠백화점, ㉡카테고리킬러, ㉢대형마트

③ ㉠백화점, ㉡편의점, ㉢카테고리킬러

④ ㉠하이퍼마켓, ㉡편의점, ㉢카테고리킬러

⑤ ㉠하이퍼마켓, ㉡카테고리킬러, ㉢대형마트

19. 아래 글상자의 내용 중 개방적 유통경로의 특징으로 옳은 것은?

- ㉠ 유통 비용의 증가
- ㉡ 긴밀한 협조 체제 형성
- ㉢ 소비자에게 제품 노출 최대화
- ㉣ 의류, 가구, 가전제품 등에 적용

① ㉠, ㉡

② ㉠, ㉢

③ ㉡, ㉢

④ ㉡, ㉣

⑤ ㉢, ㉣

20. 유통경로의 기능으로 가장 옳지 않은 것은?

① 교환과정의 촉진

② 소비자와 제조업자의 연결

③ 경로통제의 효율성 제고

④ 고객센터 서비스 제공

⑤ 제품구색 불일치의 완화

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 고객불만에 대한 대응으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 우선 사과하고 고객의 불만을 경청하면서 고객의 불만에 공감한다.
- ② 침착한 분위기를 만들어 고객의 마음을 누그러뜨려 진정하도록 돕는다.
- ③ 주변의 다른 고객들이 눈치 채지 못하게 즉각적인 반응 및 응대를 자제한다.
- ④ 상사에게 고객의 불만 내용을 객관적으로 전달해 문제해결을 돕도록 한다.
- ⑤ 문제 해결책을 검토하여 먼저 고객에게 대안을 제시할 수 있도록 한다.

22. 지속적인 재고통제가 가능한 최소의 단위를 일컫는 용어로서, 예를 들어 의류의 경우, 색상, 사이즈, 스타일 등이 고려된 수준을 의미하는 단어는?

- ① Category
- ② SKU
- ③ Merchandise
- ④ Classification
- ⑤ GMROI

23. 진열에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- 라이트업(right up) 진열: 좌측에 고가격, 고이익, 대용
- ① 량상품을 진열하고 우측에는 판매가 잘 안 되는 상품을 진열
- ② 수직 진열: 매대 내에서 동일품종상품을 세로로 진열
- 샌드위치 진열: 진열대 내에서 잘 팔리는 상품 옆에 이익
- ③ 은 높으나 잘 팔리지 않는 상품을 진열해서 고객 눈에 잘 띄게 하는 진열
- ④ 전진입체 진열: 적은 양의 상품을 갖고도 풍부한 진열을 연출하기 위해 앞으로 내어 쌓는 진열
- ⑤ 컬러컨트롤 진열: 상품의 색채 특성을 파악하여 진열

24. 각종 고객응대 상황에서의 응대화법 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 맞이할 때 - 무엇을 도와드릴까요?
- ② 기다리게 할 때 - 5분 정도 더 걸리는데 시간 괜찮으시죠?
- ③ 서류 등의 작성 요구 시 - 죄송합니다만, 여기에 작성해주시겠습니까?
- ④ 고객을 안내할 때 - 오래 기다리셨습니다. 이쪽으로 오시겠습니까?
- ⑤ 고객을 배웅할 때 - 감사합니다. 안녕히 가십시오. 또 뵈겠습니다.

25. 상품 진열에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객들이 상품을 보기 쉽고 사기 쉽게 상품 진열이 이루어져야 한다.
- ② 주력상품은 고객의 눈에 잘 띄는 곳에 진열한다.
- ③ 관련 상품들을 상하좌우로 함께 진열하여 고객들이 편리하게 쇼핑하도록 한다.
- ④ 회전율이 낮은 상품, 고가품은 최대한 많은 양을 진열한다.
- ⑤ 상품의 브랜드와 가격이 잘 보이도록 진열한다.

26. 상품관리에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 상품관리란 상품의 매입부터 판매까지의 실태를 분석하고 과정을 관리하는 것이다.
- 상품관리는 어떤 상품이 잘 팔리고 있는가를 파악하고 분
- ② 석하여 상품의 판매, 재고량을 효율적으로 관리하기 위함이다.
- ③ 상품관리는 상품의 품질을 방지하고 불량재고를 줄이고자 한다.
- ④ 상품관리는 상품의 회전율을 높이고자 한다.
- ⑤ 상품회전이 빠른 상품은 소량으로 준비하고, 매출이 저조한 상품은 적정재고수준을 초과시키도록 한다.

27. 판매사원들의 상품지식 수준을 높이기 위한 방법으로 옳지 않은 것은?

- ① 제조사 측에서 제작한 상품설명서를 충분히 숙지한다.
- ② 상품과 관련된 전문서적을 읽거나 제조사 측의 전문가를 통해 자세한 설명을 듣고 자신의 지식으로 체계화시킨다.
- 제조사 측의 생산 공장이나 현장을 견학하거나, 전시회
- ③ 등을 통해서 제조공정을 이해하고 상품에 관한 지식과 정보를 습득한다.
- ④ 판매하고자 하는 상품을 판매사원이 직접 사용해 보며 상품지식을 습득하려는 노력을 한다.
- ⑤ 고객들은 수많은 정보를 파악한 뒤 구매를 하러 왔으므로 인터넷에 있는 내용을 외워 고객질문에 자동판매기처럼 단순히 답변한다.

28. 매장 레이아웃 설계 시 고려해야 할 주요 요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 각 매장별 상품 구성(주력상품, 조력상품, 부속상품, 자극 상품)
- ② 각 매장별 동선(주동선, 부동선)
- ③ 각 매장별 업체 확인(대면판매, 측면판매, 셀프 서비스판매)
- ④ 각 매장별 자석상품(상품의 힘으로 고객을 끌어들이 수 있는 매력 있는 상품배치)
- ⑤ 각 매장별 품종구성

29. 점포 환경 관리에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 점포 환경은 판매원 중심으로 이루어져야 한다.
- ② 실내 인테리어는 예상 투자비를 초과하더라도 진행해야 매출 증대에 도움이 된다.
- ③ 매장 내 청소는 업종에 따라 다르게 하고 소비자의 눈에 띄지 않는 곳은 생략한다.
- ④ 점포의 바깥조명은 영업시간 내에만 점포의 존재를 기억 시키는 역할을 하도록 한다.
- ⑤ 점포 안의 조명은 상품을 돋보이게 하는 색채 배합을 하여 고객의 구매심리를 적극적으로 유발시킨다.

30. 아래 글상자는 점포의 공간관리에 대한 내용의 일부이다. ㉠과 ㉡에 들어갈 용어를 올바르게 나열한 것은?

- (㉠)은/는 소비자를 점포에 유인하는 역할과 점포의 품격을 나타내며, 소비자의 시선을 점포 내로 유도하는 역할을 한다.
- (㉡)은/는 편집매장이라고도 하며, 여러 브랜드의 제품을 한 곳에 모아놓고 판매하는 점포를 말한다.

- ① ㉠ 버블(Bubble), ㉡ 멀티숍(Multi Shop)
- ② ㉠ 블록(Block), ㉡ 쇼윈도(Show Window)
- ③ ㉠ 점두(Storefront), ㉡ 버블(Bubble)
- ④ ㉠ 쇼윈도(Show Window), ㉡ 블록(Block)
- ⑤ ㉠ 쇼윈도(Show Window), ㉡ 멀티숍(Multi Shop)

31. 고객에게 상품에 대해서 설명할 때의 응대 방법으로 가장 옳은 것은?

- ① 어려운 용어나 전문용어를 사용하여 해당상품의 전문가 처럼 보이도록 하여 고객신뢰를 받도록 한다.
- ② 상품소재, 재질, 디자인, 색상, 사용방법, 손질법 등에 대해 연구하여 정보제공자의 역할을 수행한다.
- ③ 거짓된 상품정보를 주거나 오해를 가져올만한 설명을 한다.
- ④ 상품설명에 오랜 시간이 걸릴 때 싫은 표현이나 행동을 하여 고객이 눈치 채도록 한다.
- ⑤ 값이 비싼 상품위주로 보여주고 장점에 대해서만 설명한다.

32. 점포의 레이아웃에 대한 설명 중 옳은 것을 고른 것은?

- ㉠ 점포 콘셉트를 설정한 후에 상권조사를 실시한다.
- ㉡ 점포의 입구쪽에는 구매빈도가 높은 상품을 배치한다.
- ㉢ 점포의 안쪽으로 들어갈수록 단가가 낮은 상품을 배치한다.
- ㉣ 고객의 입장에서 상품 간 관련성을 고려하여 배치하는 것이 효과적이다.

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

33. 상품 포장 기능 중 의사전달 기능에 대한 내용으로 가장 옳은 것을 고른 것은?

- ㉠ 제품을 담는 기능
- ㉡ 제품 식별 기능
- ㉢ 제품 보호 기능
- ㉣ 제품의 인상을 심어주는 기능

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

34. 고객에게 상품을 제시하는 것에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 상품을 제시하거나 고객이 요구하는 상품을 꺼낼 때는 소중히 취급하여 고객에게 정중히 제시한다.
- ② 상품을 권하거나 보여줄 때는 손으로 직접 만져보거나 작동시켜 볼 수 있도록 고객의 정면에서 보기 쉽게 권한다.
- ③ 고객이 구매결정에 혼선을 빚지 않도록 너무 많은 수량의 상품을 보여주지는 않도록 한다.
- ④ **상품 가격에 따라 고객에게 다른 행동을 보인다.**

고객에게 적절한 질문을 해가면서 부담을 주지 않는 범위
⑤ 내에서 상품을 제시하고 고객이 직접 선택할 수 있도록 도와준다.

35. 유통매장 판매직원이 고객에게 호감을 주기 위한 방법으로 옳지 않은 것은?

- ① 매장을 찾아온 고객에게 성실한 자세로 관심을 보여준다.
- ② 자기 매장을 찾아온 고객에게는 상품구입여부에 상관없이 친절히 대해준다.
- ③ 고객의 말이 비록 불평과 불만이라고 할지라도 겸허한 자세로 경청한다.
- ④ **자신이 판매하고자 하는 상품의 장점을 일방적으로 설명을 한 후에 고객의 구매욕구나 취향을 듣는다.**

⑤ 고객의 주요관심사가 무엇인지 대화를 통해 파악하여 알아내고 고객의 관심사와 벗어나지 않도록 대화한다.

36. POS시스템 도입 시 장점에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 재고의 적정화와 물류관리의 합리화를 가져올 수 있다.
- ② 매상등록시간이 단축되어 고객대기시간이 줄며 계산대의 수를 줄일 수 있다.
- ③ 단품관리에 의해 잘 팔리는 상품과 잘 팔리지 않는 상품을 즉각 찾아낼 수 있다.
- ④ POS터미널의 도입에 의해 판매원 교육 및 훈련시간이 짧아지고 입력오류를 방지할 수 있다.
- ⑤ **전자주문시스템과 연계는 될 수 없기 때문에 신속하고 적절한 구매는 할 수 없다.**

37. 아래의 내용은 SERVQUAL 중 어떤 차원을 측정하는 것인가?

- 직원의 필요한 기술 소유 여부와 서비스를 수행할 지식 소유 여부
- 일선 근무자의 정중함, 존경, 배려, 친근함 정도
- 직원의 설명이나 고객을 대하는 태도의 진실성 정도
- 직원의 응대에 대한 의심의 가능성이 없는 믿음직함 정도

- ① 신뢰성(reliability)
- ② 대응성(responsiveness)
- ③ **보증성(assurances)**
- ④ 공감성(empathy)
- ⑤ 유형성(tangibles)

38. 판매촉진(sales promotion)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 판매촉진은 제품이나 서비스의 구매 또는 판매를 장려하기 위해 제공되는 단기 인센티브이다.
- ② 샘플(sample)은 제품을 시험적으로 사용할 수 있는 정도의 양을 제공하는 것이다.
- ③ 광고가 제품이나 서비스를 사야 할 이유를 제시한다면, 판매촉진은 지금 사야 할 이유를 제안한다.
- ④ 쿠폰(coupon)은 명시된 제품을 구매할 때 구매자들에게 할인을 제공해 준다는 증빙서이다.
- ⑤ **판매촉진의 가장 큰 장점은 호의적인 기업이미지 구축과 우호적인 관계 형성이다.**

39. 다음 글상자에서 설명하는 새로운 방식의 점포관리시스템으로 옳은 것은?

이 시스템은 본부의 메인 서버를 통해 전국 점포의 냉장, 냉동 장비의 온도 및 냉난방 기기, 간판 및 실내조명조절 등의 원격 제어가 가능하게 하는 시스템을 의미한다. IoT(Internet of Things, 사물인터넷) 기술을 접목한 최첨단의 종합 점포 관리 시스템을 의미한다.

- ① **SEMS(Smart store Energy Management System)**
- ② WMS(Warehouse Management System)
- ③ MRP(Material Requirement Program)
- ④ SSM(Super SuperMarket)
- ⑤ ICS(Inventory Control System)

40. 판매촉진 유형 중 가격형 판매 촉진에 대한 종류로 옳은 것을 모

- ㉠ 쿠폰, 할인
㉡ 추첨, 회원제도
㉢ 마일리지, 상환

두 고른 것은?

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

41. 점포 관리의 의의 및 특징에 관한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포관리는 마케팅, 건축, 심리 등을 고려한 종합적 접근이 필요하다.
- ② 각 점포가 처한 개별성보다는 일반화된 관리를 따른다.
- ③ 하드웨어적인 측면과 소프트웨어적인 측면의 양면성이 존재한다.
- ④ 점포 관리를 함으로서 소비자에게는 쾌적한 소비공간을 소매상에게는 깨끗한 판촉 공간을 제공할 수 있다.
- 점포 관리는 점포의 기능인 선전소구기능, 판촉기능, 쾌
- ⑤ 적한 환경 기능, 관리 기능을 효율적으로 달성하게 해준다.

42. POP(Point of Purchase) 광고의 경우 판매 측면에서 얻을 수 있는 효용과 고객 관점에서 얻을 수 있는 효용이 있다. 고객 입장에서 느낄 수 있는 효용을 바르게 설명한 것은?

- ① 판매원의 접객 활동을 도와준다.
- ② 판매원에게 신경 쓰지 않고 자유롭게 상품을 선택하도록 도움을 준다.
- ③ 고객의 충동구매를 유발해서 판매증가를 가져 온다.
- ④ 많은 상품 가운데 주력 상품을 강조해서 판매를 증대시킨다.
- ⑤ 다른 판촉 수단과 연결해 판매 증대를 가져온다.

43. 구매 관여도 수준의 높고 낮음 및 구매대안들 사이의 중요한 차이의 많고 적음에 따라 소비자의 구매행동방식은 달라진다. 아래 그림의 ㉠에 해당하는 구매행동방식으로 가장 옳은 것은?

	고관여 수준	저관여 수준
대안 간 중요한 차이가 많음		㉠
대안 간 차이가 적음		

- ① 복합형 구매행동
- ② 습관형 구매행동
- ③ 준거집단형 구매행동
- ④ 다양성 추구형 구매행동
- ⑤ 인지부조화 감소형 구매행동

44. 다음 중 광고와 인적판매에 관한 설명으로 옳은 것을 모두 고른 것은?

- ㉠ 광고는 동일한 메시지를 동일한 소비자에 짧은 시간안에 반복하여 제시할 수 있다.
- ㉡ 광고는 쌍방향적인 반면 인적판매는 일방적이다.
- ㉢ 광고는 시각, 청각을 활용하며 원하는 메시지를 제시한다.
- ㉣ TV광고는 소비자와의 상호작용을 통해 소비자들이 원하는 것을 알아낼 수 있다.
- ㉤ 인적판매는 자칫 소비자에게 구매압력을 주는 강압적인 분위기가 만들어 질 수도 있다.

- ① ㉡, ㉢, ㉤
- ② ㉠, ㉢, ㉤
- ③ ㉠, ㉡, ㉢, ㉤
- ④ ㉠, ㉢, ㉤, ㉥
- ⑤ ㉡, ㉢, ㉤, ㉥



전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드](#)

전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드](#)

45. 고객에 대한 마케팅 사고는 과거에서 현재까지 지속적으로 변화하고 있다. 아래 글상자의 설명으로 가장 옳은 것은?

- 시장의 공급이 수요보다 큼
- 고객의 욕구가 다양해지며, 업체 간의 경쟁이 심화되는 단계
- '팔릴 수 있는 제품을 만든다.'는 사고

① 생산 지향적 사고

② 서비스 지향적 사고

③ 판매 지향적 사고

④ 매매 지향적 사고

⑤ 고객 지향적 사고