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.

CBT기출문제

전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

【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 거부의사(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?

① 판매의 개념은 이익을 얻기 위해 고객욕구를 충족시키는 데 역점을 두는 반면, 마케팅 개념은 기존제품과 대량의 판매활동에 역점을 둔다.

② 판매원은 고객과 접촉하고, 제품에 대해 설명하고, 고객의 질문에 답해주고, 가격과 조건을 협상하고, 계약을 종결시키는 일련의 과정을 통해 제품판매를 종결시킨다.

③ 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.

⑤ 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 솔선수범이 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 물류관리의 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 싣고 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 소매업태
㉡ 통상적으로 좋은 위치에 입지하여 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 소매업태

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 고객서비스 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?

① 라이트업(right up) 진열: 좌측에 고가격, 고이익, 대용량상품을 진열하고 우측에는 판매가 잘 안 되는 상품을 진열

② 수직 진열: 매대 내에서 동일품종상품을 세로로 진열

③ 샌드위치 진열: 진열대 내에서 잘 팔리는 상품 옆에 이익은 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 뵙겠습니다.

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.

② 상품관리는 어떤 상품이 잘 팔리고 있는가를 파악하고 분석하여 상품의 판매, 재고량을 효율적으로 관리하기 위함이다.

③ 상품관리는 상품의 품절을 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.

③ 제조사 측의 생산 공장이나 현장을 견학하거나, 전시회 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 단순하게 답변한다.

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

① 각 매장별 상품 구성(주력상품, 조력상품, 부속상품, 자극상품)

② 각 매장별 동선(주동선, 부동선)

③ 각 매장별 업태 확인(대면판매, 측면판매, 셀프 서비스판매)

④ 각 매장별 자석상품(상품의 힘으로 고객을 끌어들일 수 있는 매력 있는 상품배치)

⑤ 각 매장별 품종구성

Download on the App Store 전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드]
GET IT ON Google Play 전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드]

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 기억시키는 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 전문가처럼 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.

⑤ 고객에게 적절한 질문을 해가면서 부담을 주지 않는 범위 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 장점만을 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 모두 고른 것은?

㉠ 쿠폰, 할인
㉡ 추첨, 회원제도
㉢ 마일리지, 상환

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 종합적접근이 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.
⑤ 점포 관리는 점포의 기능인 선전소구기능, 판촉기능, 쾌적한 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 ㉡, ㉢, ㉣, ㉤

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