

2021년05월15일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 20문제】 유통상식	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	④	⑤	⑤	③	⑤	③	②	⑤	④	③
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	②	⑤	②	③	②	⑤	⑤	⑤	④	③
【2과목 : 25문제】 판매 및 고객관리	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	③	⑤	②	④	①	①	④	④	⑤	③
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	③	⑤	①	⑤	③	③	②	③	①	⑤
	41	42	43	44	45					
	②	③	⑤	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. 유통산업발전법〔시행 2021.1.1.〕〔법률 제17761호, 2020.12.29., 타법개정〕에서 규정한 유통산업시책의 기본방향으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통산업에서의 소비자 편익의 증진
- ② 유통구조의 선진화 및 유통기능의 효율화 촉진
- ③ 유통산업의 국제경쟁력 제고
- ④ 무점포 판매의 경쟁력 제고
- ⑤ 유통산업의 지역별 균형발전의 도모

2. 유통경로에서 중간상이 필요한 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 거래의 복잡성을 줄이고 거래 과정을 활성화한다.
- ② 소유, 장소, 시간상의 효용을 창출한다.
- ③ 분류과정을 통한 구색상의 차이를 조정한다.
- ④ 생산자와 소비자 모두에게 탐색의 비용을 절감해준다.
- ⑤ 거래를 비정례화하여 교환거래를 역동적으로 구성한다.

3. 총거래수 최소의 원칙에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 도매상을 개입시킴으로써 각 경로구성원에 의해 보관되는 제품의 총량을 감소시킬 수 있다.
- ② 소비자가 원하는 시간에 제품을 구매할 수 있게 한다.
- ③ 소비자가 편리한 장소에서 제품을 구매할 수 있게 한다.
- ④ 유통경로에서 다양하게 수행되는 기능들을 전문성을 가진 유통업체에게 맡김으로써 경제성을 강화한다.
- ⑤ 중간상의 참여는 거래빈도의 수를 줄이고 이로 인한 거래 비용을 낮춘다.

4. 직장 내에서 준수해야 할 양성평등에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 단순히 남성과 여성을 고정관념으로 구분 짓기 보다 상황에 맞춰 고려해야 한다.
- ② 지위를 이용한 성적 언동으로 상대방에게 혐오감을 느끼게 하는 행위를 해서는 안된다.
- ③ 진정한 양성평등을 위해서는 항상 절대적 평등을 적용해야 한다.
- ④ 성희롱 관련 상담 및 고충 처리를 위해 공식 창구를 운영해야 한다.
- ⑤ 성희롱 예방교육 등을 주기적으로 실시해야 한다.

5. 소매업의 유형 중 편의점의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 원하는 시간에 언제든지 구매할 수 있기 때문에 시간적 편의성이 높다.
- ② 고객의 접근이 용이한 지역에 위치하여 공간적 편의성이 높다.
- ③ 구매빈도가 높고 재고회전이 빠른 생필품 위주의 제품계열을 주로 취급한다.
- ④ 제품판매 이외의 다양한 생활편의 서비스를 제공하고 있다.
- ⑤ 프랜차이즈형 편의점은 독립형 편의점에 비해 운영의 자율성이 높다.

6. 소매상과 생산자·도매상의 상대적 특성 비교로 옳지 않은 것은?

구분	소매상	생산자·도매상
㉠	소량판매 위주	대량판매 위주
㉡	일반 소비자를 대상으로 판매	소매상을 대상으로 판매
㉢	판매상품의 단위당 가격이 낮음	판매상품의 단위당 가격이 높음
㉣	교통편의성이 높은 입지조건에 유리	교외지역이나 지대비용이 낮은 입지조건에 유리
㉤	소매점 내의 점포 구성을 중시	점포(창고) 내의 점포 구성 중요성이 낮음

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉣
- ⑤ ㉤

7. 마케팅경로 구성원이 수행하는 기능들에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 정보 : 소비자, 생산자 그리고 거래를 계획하고 촉진하는
- ① 데 필요한 마케팅환경 영향요인에 관한 정보를 수집하고 배포함
- ② 촉진 : 생산자들이 제품을 적시에 제공할 수 있도록 자극함
- ③ 접촉 : 예상되는 구매자를 탐색하고 커뮤니케이션 함
- ④ 조정 : 상품을 구매자의 요구조건에 맞춤, 제조, 등급화, 조립, 포장하는 활동이 포함됨
- ⑤ 협상 : 제품의 소유권 이전을 위해 상품의 가격과 기타 조건에 대한 합의를 이끌어냄

8. 일반적인 판매원의 역할에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 느끼는 제품 문제를 고객의 입장에서 이해하고 상담해주는 상담사의 역할
- ② 고객에게 필요한 제품과 더불어 서비스를 제공하는 서비스 제공자의 역할
- ③ 제품에 대한 다양한 지식과 서비스를 통해 고객의 문제를 해결해주는 상담사의 역할
- ④ 고객의 숨겨진 욕구를 발견하여 판매를 이끌어 내는 수요 창출자의 역할
- ⑤ 기업의 입장에서 기업이 원하는 바를 고객에게 잘 전달하는 정보전달자의 역할

9. 매장의 윤리강령 중 시장 및 소비자 지향적인 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 국가 및 지역사회의 일원으로서 법규 및 규정 준수
- ② 협력사와의 투명하고 공정한 거래를 통해 협력관계 구축
- ③ 직원을 독립된 인격체로 존중하고 공정한 기회 제공
- ④ 고객만족을 위해 최고의 제품과 서비스 제공을 위해 노력
- ⑤ 매장의 운영방침에 따라 각자의 맡은 직무를 충실히 수행

10. 수직적 유통경로를 도입하는 이유에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통비용을 절감하기 위해
- ② 혁신적인 기술을 보유하기 위해
- ③ 자본이나 생산설비의 시너지 효과를 얻기 위해
- ④ 경쟁자에게 효과적으로 대응하기 위해
- ⑤ 원재료를 안정적으로 확보하기 위해

11. 소비자기본법〔시행 2019.7.1.〕〔법률 제16178호, 2018. 12.31., 일부개정〕에서 규정하고 있는 소비자안전센터에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자안전시책을 지원하기 위한 한국소비자원 소속의 센터이다.
- ② 소비자 권익증진·안전과 관련된 방송사업을 할 수 있다.
- ③ 소비자안전과 관련된 교육 및 홍보를 담당한다.
- ④ 위해 물품 등에 대한 시정 건의를 할 수 있다.
- ⑤ 소비자안전에 관한 국제협력 업무를 담당한다.

12. 윤리경영의 주요 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 사회적 책임·사회 공헌성
- ② 환경공헌성
- ③ 청렴성·윤리성
- ④ 신뢰성과 열린 경영
- ⑤ 위계적 노사관계

13. 직업윤리의 기본원칙으로 옳지 않은 것은?

- ① 업무의 공공성을 바탕으로 공사구분을 명확히 하는 객관성의 원칙
- ② 자신이 속한 기업이나 단체의 이익을 최우선으로 생각하는 성실의 원칙
- ③ 자기업무에 전문가로서의 능력과 의식을 갖고 책임을 다하는 전문성의 원칙
- ④ 업무를 정직하게 수행하고 본분과 약속을 지키는 정직과 신용의 원칙
- ⑤ 법규를 준수하고 경쟁원리에 따라 공정하게 행동하는 공정경쟁의 원칙

14. 아래 글상자가 설명하는 경로파워로 옳은 것은?

공급업자가 재판매업자에 대해 어떠한 행동을 요구할 수 있는 정당성을 지니고 있다고 인식하는 정도로 정당한 권리에 의해 발생되거나 문화적 가치기준으로부터 발생하기도 하는 경로파워

- ① 보상력
- ② 강제력
- ③ 합법력
- ④ 준거력
- ⑤ 전문력

15. 판매원이 갖추어야 할 여러 가지 지식 중 시장지식으로 옳은 것은?

- ① 주문서 작성방법
- ② 고객의 구매성향
- ③ 상품의 원산지
- ④ 재고상황
- ⑤ 상품의 보증기간

16. 도매상의 기능 중 소매상을 위한 기능으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 제품공급기능
- ② 구색제공기능
- ③ 소량분할기능
- ④ 신용재무기능

⑤ 시장정보제공기능

17. 아래의 글상자가 설명하는 소매업 변천이론으로 옳은 것은?

소매점은 다양한 제품 구색을 갖춘 점포에서 전문화된 좁은 구색의 점포로 변화되었다가 다시 다양하고 전문적인 제품을 취급하는 형태로 진화해 가는 과정을 반복한다.

- ① 진공지대이론
- ② 소매수명주기이론
- ③ 변증법적 이론
- ④ 수레바퀴이론

⑤ 소매아코디언이론

18. 판매원이 가져야 할 올바른 마음가짐에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 자신의 담당 업무에서 최고가 되기 위해 정성을 다해야 한다.
- ② 담당 업무의 질을 높이려고 노력해야 한다.
- ③ 판매이외에도 서비스 관련 의사결정과정에 참여하는 적극성을 가져야 한다.
- ④ 현장 중심의 감각적인 마인드를 가져야 한다.

⑤ 자기만의 방식을 고집해야 한다.



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

19. 유통과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 유통은 생산과 소비를 이어주는 중간 기능으로 생산품의 사회적 이동에 관계되는 모든 경제활동을 말한다.

매매는 생산과 소비 사이의 사회적 분리를 극복하기 위해
② 생산자로부터 상품을 구입하고 소비자에게 판매함으로써 상품의 소유권을 이전시키는 기본적인 기능이다.

운송은 생산과 소비 사이의 장소적 분리를 극복하기 위해
③ 생산지에서 소비지까지 상품을 운송하는 것을 말한다.

보관은 내용물에 대한 식별을 가능하게 하고 제품자체를
④ 보호하며, 수송 중 환경오염으로부터 보호하는 기능을 포함한다.

⑤ 정보전달은 생산자와 소비자 간의 정보를 수집·전달하여 상호 의사소통을 원활하게 해준다.

20. 판매원의 매장 내에서의 역할로 옳지 않은 것은?

① 판매원은 일련의 판매과정을 통해 상품 판매를 성사시키기 위해 노력한다.

② 판매원은 고객에게 자사의 제품과 서비스에 대해 정보를 전달한다.

③ 판매원은 고객의 관심사보다는 판매자의 입장에서 구매를 설득한다.

④ 판매원은 고객의 관심사를 대변하고 소비자 및 판매자 관계를 관리한다.

⑤ 판매원은 고객에게 서비스를 제공하고, 일상적인 마케팅 정보 수집 업무를 수행한다.

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 고객의 구매과정 순서로 옳은 것은?

① 채널, 점포, 서비스에 대한 정보탐색 - 욕구인식 - 채널, 점포, 서비스 대안 평가 - 구매 - 구매후 평가

② 채널, 점포, 서비스에 대한 정보탐색 - 채널, 점포, 서비스 대안 평가 - 욕구인식 - 구매 - 구매후 평가

③ 욕구인식 - 채널, 점포, 서비스에 대한 정보탐색 - 채널, 점포, 서비스 대안 평가 - 구매 - 구매후 평가

④ 욕구인식 - 채널, 점포, 서비스 대안 평가 - 채널, 점포, 서비스에 대한 정보탐색 - 구매 - 구매후 평가

⑤ 채널, 점포, 서비스에 대한 정보탐색 - 구매 - 채널, 점포, 서비스 대안 평가 - 욕구인식 - 구매후 평가

22. 소비자의 점포 선택 행동에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매기업의 인지도와 그 소매기업 점포수 등에 따라 점포 선택이 달라진다.
- ② 점포 인테리어, 매장 청결성 등이 점포 선택에 영향을 미친다.
- ③ 점포까지의 거리 및 주차시설 등의 점포이용 편리성이 점포선택에 영향을 준다.
- ④ 점포가 제공하는 상품 다양성이나 품질에 따라 선택하는 점포가 달라진다.

⑤ 점포의 입점유형이 점포선택의 주요 기준이 된다.

23. 고객응대 전화매너에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 전화를 받을 때는 인사말과 함께 받는 사람의 소속과 이름을 정확히 말한다.
- ② 답변이나 상담은 명확하고 상세하게 설명하되, 고객이 이해했는지 여부를 확인할 필요는 없다.
- ③ 고객문의 사항에 대해서는 전화를 처음 받은 직원이 끝까지 안내하는 것이 일반적인 원칙이다.
- ④ 받은 전화를 다른 직원에게 연결할 경우에는 사전 양해를 구한 후 해당 업무 담당자의 소속, 성명, 전화번호를 알려드린 다음 연결한다.
- ⑤ 문의사항 안내가 끝난 뒤 전화를 끊을 때에는 고객이 끊은 것을 확인하고 수화기를 내려놓는 것이 좋다.

24. 아래 글상자의 ()안에 들어갈 용어로서 가장 옳은 것은?

고가의 전문용품 매장은 일반적으로 백화점 안에서 고객들의 통행이 많지 않은 구역에 배치한다. 그 이유는 고가의 전문용품 매장은 ()에 해당하기 때문이다.

- ① 특선품구역
- ② 판매촉진구역
- ③ 독립입지구역
- ④ 목적구매구역(행선지구역)
- ⑤ 고객서비스구역

25. 고객의 주의를 끌기 위해 활용할 수 있는 특선품구역(feature areas)으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 곤돌라 진열대
- ② 쇼윈도우
- ③ 자유진열대
- ④ 판매촉진구역
- ⑤ 계산대(POS)구역

26. 점포배치 중 격자형 레이아웃에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

주된 통로를 중심으로 여러 매장의 입구가 연결되어 있어 고, 고객들이 쉽게 여러 매장으로 들어갈 수 있도록 배려한 점포배치 방법이다.

- ② 매장 전체를 한 눈에 둘러보고 자기가 원하는 물건을 쉽게 찾길 바라는 고객들에게 적합하다.
- ③ 통로를 따라 진열대, 곤돌라, 쇼케이스 등의 진열기구가 직각으로 놓여진 배치이다.
- ④ 다른 배치 형태에 비하여 공간 낭비도 줄일 수 있고, 내부 시설이 일반적인 규격으로 표준화되어 있어 비용면에서도 효과적이다.
- ⑤ 제약 중 하나는 점포의 모든 상품이 고객들에게 노출되지 않는다는 점이다.

27. 서점에서는 보통 판타지, 로맨스, 여행, 요리, 자기개발, 비즈니스 등 주제별로 부문(sections)을 나누고 관련 서적들을 진열하는데, 이 진열방법의 명칭으로 가장 옳은 것은?

- ① 적재 진열
- ② 전면 진열
- ③ 수평적 진열
- ④ 스타일/품목별 진열
- ⑤ 아이디어지향형 진열

28. 효과적인 디스플레이 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 같은 품목 별로, 같은 스타일 별로 상품을 분류한다.
- ② 판매되어 빠진 상품은 바로 보충하도록 한다.
- ③ 샘플을 진열하여 구매 상품을 미리 만져 보기 쉽도록 한다.
- ④ 항상 큰 것을 맨 위에 배치한다.
- ⑤ 진열 유효 범위인 골든 스페이스를 활용하여 디스플레이 한다.

29. 고객을 위한 대기시간 관리전략으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스 창구나 판매직원을 추가배치하여 원활한 서비스를 제공하도록 한다.
- ② 대기고객이 순서에 따라 준비된 창구로 이동하게 하여 서비스를 제공하도록 한다.
- ③ 대기시간이 길어진 이유에 대해 안내하고 설명한다.
- ④ 대기 공간을 쾌적하게 유지한다.

⑤ 불만을 표출하는 고객들에게 우선적으로 서비스를 제공한다.

30. 판매촉진 중 소비자 촉진 유형을 모두 고른 것으로 가장 옳은 것은?

- | | |
|----------|---------------|
| ㉠ 쿠폰 | ㉡ 할인 촉진, 환불보장 |
| ㉢ 경연과 경품 | ㉣ 광고보조금과 협력광고 |

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

31. 고객과 대화를 할 때 종업원의 기본예절로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 알아듣기 쉬운 표준말을 사용한다.
- ② 발음을 명확하게 하고 말끝을 흐리지 않는다.
- ③ 고객에 대한 존중의 의미로 사물존칭을 사용한다.
- ④ 전문용어는 남발하지 않는다.
- ⑤ 지나치게 큰소리 또는 속삭이듯 작은 소리로 이야기 하지 않는다.

32. POS(point of sales) 데이터에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소매점에서 계산대에 설치된 스캐너로 판매된 상품의 바코드를 읽음으로써 수집되는 데이터를 가리킨다.
- ② 이 데이터에는 판매된 상품의 고유번호, 수량, 시각, 가격 등이 포함된다.
- ③ 일부 업체에서는 판매원으로 하여금 구매자의 성별과 추정된 연령까지 입력하도록 하고 있다.
- ④ 이 데이터를 분석함으로써 소매점은 여러 가지 유용한 정보를 얻을 수 있다.

⑤ 바코드와 판매시점관리인 POS시스템은 동일한 것으로 간주해도 된다.

33. 바코드 구조 관련 아래 글상자 ㉠, ㉡, ㉢, ㉣에 기재될 사항으로 가장 옳은 것은?

<GTIN-13코드>



8 8 0 2 4 6 8 9 7 5 3 1 7

국가식별 코드	제조업체 코드	품목 코드	체크 디지털
㉠	㉡	㉢	㉣

(바코드 임의생성: <https://www.barcodesinc.com>)

① ㉠ 880, ㉡ 246897, ㉢ 531, ㉣ 7

② ㉠ 88, ㉡ 02468, ㉢ 9753, ㉣ 17

③ ㉠ 880, ㉡ 24689, ㉢ 753, ㉣ 17

④ ㉠ 88, ㉡ 024689, ㉢ 7531, ㉣ 7

⑤ ㉠ 8802, ㉡ 4689, ㉢ 7531, ㉣ 7

34. 매장계획 시 평면계획과 동선계획으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 유동성과 체류시간을 고려하여 혼잡도를 최소화할 수 있게 동선의 폭을 설정해야 한다.
- ② 관련 품목의 구매를 촉진하기 위해서는 관련되는 상품을 군집화 하여야 한다.
- ③ 매장의 깊이는 상품의 성격과 진열방법, 집기의 크기를 고려하여 설정해야 한다.
- ④ 매장의 벽면은 고객동선에서 고객시선과 직교하게 하여야 한다.

⑤ 고객의 동선은 구매결정을 신속하게 할 수 있도록 짧게 구성하는 것이 효과적이다.

35. 제조업자가 소비자를 대상으로 구매 후 일정액을 환불해 주는 판매촉진의 기법으로 옳은 것은?

- ① 협동광고
- ② 교육훈련

③ 리베이트

- ④ 판매경진대회
- ⑤ 보너스

36. 아래 글상자 상품분류 중 편의품과 관련이 있는 상품군을 모두 고른 것은?

㉠ 생활필수품	㉡ 유행상품	㉢ 고미익상품
㉣ 교회전상품	㉤ 연중상품	

① ㉠, ㉢

② ㉠, ㉡

③ ㉠, ㉡, ㉣

④ ㉡, ㉢, ㉤

⑤ ㉢, ㉤, ㉠

37. 상품은 핵심상품, 실체상품, 확장상품 등 세 가지 차원으로 구분된다. 다음 중 확장상품에 해당하는 것은?

① 상품기능

② 품질보증

③ 브랜드명

④ 상품속성

⑤ 상품디자인

38. 전자 플래노그램(electronic planograms)에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 유통경로의 길이를 줄여줄 수 있다.

② 판촉 방식 대비 매출의 효율성을 분석할 수 있다.

③ 상품들의 진열방식을 결정하는데 도움을 줄 수 있다.

④ 표준규격으로 포장된 상품들에만 적용할 수 있다.

⑤ 다차원적 상품 진열도구들을 사용하는 경우에는 활용할 수 없다.

39. 고객관계관리(CRM)의 중요성에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

① 고객 유지보다는 고객획득에 중점을 둔다.

② 시장점유율보다는 고객점유율에 비중을 둔다.

③ 상품 판매보다는 고객과의 관계에 중점을 둔다.

④ 기업의 입장보다 고객의 입장에서 상품을 판매한다.

⑤ 20%의 우수 고객이 80%의 일반 고객보다 기업의 수익에 더 큰 도움을 줄 수 있다.

40. 서비스 품질에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 고객은 제공받는 서비스에 대한 지각과 기대와의 비교를 통해 서비스를 평가한다.

서비스 수준을 평가할 때, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감
② 성, 유형성을 포함한 서비스 품질 측정도구를 활용하여 평가한다.

③ 서비스 품질 관리를 통해 고객만족을 이끌어낼 수 있다.

④ 유형성은 물리적인 시설 장비 등의 외형적인 부분을 의미한다.

⑤ 고객은 지각한 서비스 품질이 기대수준과 같거나 높을 때 불만족하게 된다.

41. 판매담당자가 판매결정(closing the sale) 단계에 취해야 하는 기본자세로 가장 옳지 않은 것은?

① 판매가 성공할 것이라는 자신감과 태도로서 고객을 응대해야 한다.

② 판매결정은 궁극적으로 판매자에 의해 이루어짐을 인지해야 한다.

③ 고객에게 지금이 구매의 최고 적기라는 강한 근거를 제시한다.

④ 고객이 원하는 방법으로 판매결정을 시도한다.

⑤ 신중하지만 신속한 판매종결이 이루어지도록 시도되어야 한다.

42. 고객을 대하는 종업원의 자세로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객을 판매의 대상으로 볼 것이 아니라 상생의 파트너로 생각해야 한다.

② 고객이 원하는 것을 구매할 수 있게 도움을 주어야 한다.

③ 고객의 욕구파악보다 제품에 대한 세부정보 전달에 많은 시간을 할애한다.

④ 고객은 제품을 구매하는 것은 좋아하지만, 판매당하는 것은 싫어한다.

⑤ 고객은 제품 그 자체가 아닌 제품이 주는 가치를 구매함을 인지하여야 한다.

43. 아래 글상자에서 설명하는 판매촉진 방법으로 옳은 것은?

- 즉각적인 상품구매를 유도하여 특정상품의 과다 재고를 처리할 때 유용함
- 경제적 측면에서 혜택을 제공함으로써 직접적인 구매동기를 부여함
- 매출을 올리기 가장 쉬운 방법이지만 브랜드 이미지를 훼손할 수 있음

- ① 경품 제공
- ② 샘플 제공
- ③ 전단지 배포
- ④ 회원제도

⑤ 가격 할인

44. 고객이 소매점의 서비스를 평가하는데 사용하는 유형적 (tangible) 단서로서 가장 옳은 것은?

- ① 점포 외관
- ② 종업원의 친절함
- ③ 서비스의 신속성
- ④ 대금청구의 정확성
- ⑤ 영업시간의 편리성

45. SERVQUAL 모형에 기반한 판매직원의 서비스 품질 평가에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 약속한 서비스를 제공하여 고객이 신뢰성을 가질 수 있게 했는가를 평가한다.
- ② 제품에 대한 지식과 예절 있는 행동으로 판매원에 대한 확신성을 갖게했는가를 평가한다.
- ③ 고객에게 개별적인 배려와 관심을 표현하는 공감성을 갖 추었는가를 평가한다.
- ④ 고객에게 언제든지 즉각 준비된 서비스를 제공하겠다는 대응성을 가졌는가를 평가한다.
- ⑤ 고객에 대한 외부 커뮤니케이션과 매장 내 체험이 동일하도록 일치성을 보였는가를 평가한다.