

2022년05월14일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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

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. 서비스 유통경로가 소비자나 산업재 유통경로에 비해 단순한 것은 서비스의 독특한 특성에 기인한다고 할 수 있는데 이러한 서비스의 독특한 특성으로 옳지 않은 것은?
- ① 무형성
 - ② 소멸성
 - ③ 비분리성
 - ④ 이질성
 - ⑤ 유형성
2. 환경문제에 대한 사회적 욕구에 부응하기 위한 유통업체들의 활동으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 안전한 유통폐기물처리
 - ② 환경친화형 상품조달
 - ③ 소음 등 환경문제를 고려한 유통시스템 구축
 - ④ 포장 간소화
 - ⑤ 고려자를 배려한 개별점포의 시설 확충
3. 유통경로의 필요성을 설명하는 원리로서 가장 옳지 않은 것은?
- ① 고정비 우위의 원리
 - ② 총거래수 최소의 원리
 - ③ 집중저장의 원리
 - ④ 분업의 원리
 - ⑤ 변동비 우위의 원리
4. 판매원이 고객가치 증진을 위한 브레인스토밍 (brainstorming)을 실시할 경우 고려해야 할 기본원칙으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 아이디어의 양을 중시한다.
 - ② 자유 분방한 분위기를 조성한다.
 - ③ 아이디어의 결합과 개선을 요구한다.
 - ④ 의견에 대하여 일체 비판하지 않는다.
 - ⑤ 개인 의견이나 창의가 전혀 수정·개량되지 않도록 한다.

5. 중간상은 제조업체와 소비자 사이에 위치하면서 다양한 문제를 해소해 주는데 이에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 상품구색상의 불일치 해소
 - ② 생산단위와 구매단위 불일치 해소
 - ③ 생산시점과 소비시점 불일치 해소
 - ④ 장소적 불일치 해소
 - ⑤ 경로 구성원 간의 수직적 갈등 해소
6. 판매원이 갖추어야 할 지식 중 시장 지식에 관한 것만을 나열한 것으로 옳은 것은?
- ① 고객에 대한 이해, 상권에 대한 이해
 - ② 업무관련 내용, 회사 관련 내용
 - ③ 제품의 가격과 할인 조건
 - ④ 회사의 창립시기와 조직 구성
 - ⑤ 상표명의 의미
7. 아래 글상자에서 설명하는 소매업태의 변천과정과 관련된 이론으로 가장 옳은 것은?
- 새로운 형태의 소매상은 저가격, 저마진, 저서비스의 점포 운영방식으로 소매시장에 진입해 기존의 고가격, 고마진, 고서비스의 소매업태와 경쟁하게 된다.
- ① 소매수명주기
 - ② 소매업 수레바퀴가설
 - ③ 소매아코디언 이론
 - ④ 대리이론
 - ⑤ 거래비용이론
8. 의약품이나 화장품 등을 취급하는 복합점포로서, 건강 및 미용과 관련된 제품들을 주로 판매하기 때문에 H&BC(Health & Beauty Care) shop이라고 부르기도 하는 소매업태로 가장 옳은 것은?
- ① 양판점(general merchandising store)
 - ② 회원제 도매클럽(membership wholesale club)
 - ③ 드럭 스토어(drug store)
 - ④ 할인점(discount store)
 - ⑤ 슈퍼마켓(supermarket)



전자문제집 CBT(App Store) : [다운로드](#)



전자문제집 CBT(Google Play) : [다운로드](#)

9. 우리나라 소매유통의 최신 트렌드로 옳지 않은 것은?

- ① 간편식 매출 증가
- ② 1인가구 증가로 인한 소량구매 확산
- ③ 명동, 종로 등 전통상권의 지위 강화
- ④ 구독경제 비즈니스의 확대
- ⑤ 메타버스 등 새로운 정보기술과의 결합

10. 유통산업의 성장배경으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 가격경쟁의 심화
- ② 정보기술의 발전
- ③ 제품의 표준화
- ④ 유통업체의 대형화
- ⑤ 유통산업 양극화 정책

11. 양성평등과 관련된 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- 모든 인간은 고정된 성 역할이나 성별 고정관념에 구속됨
- ① 없이 자유롭게 자신의 능력을 개발하고 선택할 수 있는 권리를 가진다.
 - ② 양성평등의 개념은 성인지-양성평등-남녀평등 순으로 변화해 왔다.
 - ③ 기존의 성정체성 기반의 성역할 구분은 개인의 능력개발을 저해하는 요인이다.
 - ④ 여성과 남성은 헌법이 보장하는 평등한 권리를 가지고 태어난 존엄한 존재이다.
 - ⑤ 성별에 대한 차별없이 사회, 문화적 발달에 기여하고 혜택을 공평하게 누려야 한다.

12. 서비스의 품질속성 중 판매원의 복장과 관련성이 높은 개념으로 가장 옳은 것은?

- ① 공감성
- ② 확산성
- ③ 유형성
- ④ 반응성
- ⑤ 신뢰성

13. 직업인이 갖추어야 할 바람직한 직업윤리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 직업을 통해 다른 사람에게 봉사하는 마음을 가지고 실천하는 봉사의식
- ② 자신의 직업이 타인을 위해 중요한 일을 하고 있다고 생각하는 직분 의식
- ③ 자신의 직업에 충실하게 최선을 다하는 책임 의식
- ④ 자신이 하고 있는 일이 다른 사람에 비해 우월한 지위에 있다고 여기는 선민의식
- ⑤ 직업에 필요한 지식과 교육을 바탕으로 수행해내는 전문가 의식

14. 소매업의 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통에 있어서 최종소비자와의 접점에 있다.
- ② 단순히 제품을 판매하는 것만을 의미하는 것이 아니고, 다양한 서비스 판매활동도 포함한다.
- ③ 상품과 서비스에 필요한 가치를 부가하여 최종소비자에게 판매하는 비즈니스 활동이다.
- ④ 사업고객과 주로 거래하기 때문에 입지, 촉진, 점포분위기는 상대적으로 덜 중요하다.
- ⑤ 최종소비자들의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 여러 형태로 진화·발전하여 왔다.

15. 아래 글상자에서 설명하는 개념으로 가장 옳은 것은?

이것은 모든 유통채널을 재고관리에서 고객관리까지 유기적으로 결합하여 소비자가 동일한 상품에 대해 온·오프라인에 관계없이 동일한 가격과 프로모션으로 구매할 수 있다는 특징이 있다. 예를 들어, 온라인에서 확인한 상품을 오프라인 매장에서 바로 구매하거나, 온라인에서 산 상품을 오프라인에서 반품할 수도 있다.

- ① 싱글채널(single channel)
- ② 듀얼채널(dual channel)
- ③ 크로스채널(cross channel)
- ④ 멀티채널(multi channel)
- ⑤ 옴니채널(omni channel)

16. 소매업체를 대신해서 공급자가 소매업의 재고관리를 수행하는 공급망관리를 의미하는 용어로 가장 옳은 것은?

- ① SCM(Supply Chain Management)
- ② CR(Continuous Replenishment)
- ③ VMI(Vendor Managed Inventory)
- ④ ECR(Efficient Consumer Response)
- ⑤ EDI(Electronic Data Interchange)

17. 아래 글상자에서 설명하는 소매업태로 가장 옳은 것은?

최근 소매업태 중에서 이 업태의 성장률이 상대적으로 높은 편이다. 저출산 고령화, 대형유통체인에 대한 출점 및 영업규제, 일반의약품 판매허용, 소비자의 소량 다빈도 구매행태 증가 등의 트렌드를 통해 앞으로의 지속적인 성장세가 전망된다. 그러나 매장 공급초과로 인하여 점주의 수익률이 악화되는 등 다양한 논의가 필요하다.

- ① 백화점
- ② 온라인 쇼핑몰
- ③ 대형마트
- ④ 편의점
- ⑤ TV홈쇼핑

18. 매장 내에서 판매원이 지녀야 할 마음가짐으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 입장에서 배려하는 마음을 가진다.
- ② 고객을 감동시키기 위해 고객정보를 조사한다.
- ③ 효과적인 커뮤니케이터(communicator)가 되어야 한다.
- ④ 고객이 원할 때 상세하고 친절히 설명해주어야 한다.
- ⑤ 고객이 만족할 수 있도록 상품 및 서비스를 준비한다.

19. “소비자기본법”(시행 2021.12.30., 법률 제17799호, 2020.12.29., 타법개정)에서 규정한 사업자의 책무에 해당하지 않는 것은?

사업자는 물품등으로 인하여 소비자에게 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 한다.

사업자는 물품등을 공급함에 있어서 소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래 방법을 사용하여서는 아니 된다.

사업자는 안전하고 쾌적한 소비생활 환경을 조성하기 위하여 물품등을 제공함에 있어서 환경친화적인 기술의 개발과 자원의 재활용 대책을 마련해야 한다.

사업자는 소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 그 개인정보를 성실하게 취급하여야 한다.

사업자는 물품등의 하자로 인한 소비자의 불만이나 피해를 해결하거나 보상하여야 하며, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 손해를 배상하여야 한다.

20. 업태에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 업태는 상품의 영업방법을 중심으로 한 분류이다.
- ② 업태는 소비자를 중심으로 한 발상이다.
- ③ 업태는 판매방법, 경영방법의 차이에 의한 분류이다.
- ④ 업태는 소비자 라이프스타일의 변화에 대응한 판매방법의 유형에 의한 분류이다.
- ⑤ 업태는 무엇을 파는가를 중심으로 한 상품특성에 의한 분류이다.

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 아래 글상자에 대한 설명으로 가장 알맞은 것은?

- 디자인이 좋은 제품은 품질도 우수할 것이라는 견해
- 동일한 가격과 성능을 지니고 있는 서로 다른 브랜드의 A와 B 제품이 있는데, 내가 좋아하는 유명인이 A브랜드를 사용하는 모습을 본 후에 A제품에 대해 더 선호도가 높아지는 경우
- 성공한 스테디셀러 제품의 브랜드 이미지를 바탕으로 동일 브랜드의 자매제품을 출시하는 경우

- ① 후광 효과(Halo effect)
- ② 파노플리 효과(Panoplie effect)
- ③ 밴드왜건 효과(Band Wagon effect)
- ④ 언더독 효과(Underdog effect)
- ⑤ 스nob 효과(Snob effect)

22. 제품믹스는 넓이(width), 길이(length), 깊이(depth)로 결정되는데 다음 중 넓이(width)를 결정하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 유통경로의 길이
- ② 유통경로의 다양성
- ③ 제품믹스의 길이
- ④ 제품의 계열(라인) 수
- ⑤ 제품의 품목 수

23. 상품의 안전한 취급과 배송을 위한 배송 라벨표시 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 읽기 쉽고 두드러지게 보이는 색상을 선택해야 한다.
- ② 눈에 잘 띄는 사이즈로 부착해야 한다.
- ③ 배송실패 최소화를 위해 수취인의 이름과 연락처, 주소 등의 개인정보가 노출되도록 해야 한다.
- ④ 날씨의 영향을 받지 않도록 견고히 부착되어야 한다.
- ⑤ 빠르게 읽고, 쉽게 이해할 수 있어야 한다.

24. 점포의 혼잡성이 소비자에게 미치는 영향에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 혼잡성은 소비자가 인식하고 처리할 수 있는 정보의 양을 제한한다.
- ② 대부분의 소비자는 혼잡한 상황에서 바빠 보이는 직원에게 물어보고 상담하기를 꺼린다.
- ③ 혼잡한 상황에서 소비자는 구매를 연기하기 보다 충동구매를 한다.
- ④ 혼잡한 상황에서의 구매경험에 대한 고객만족도는 대부분 낮다.
- ⑤ 혼잡성을 경험한 소비자는 그 점포에 대해 나쁜 이미지를 갖게 될 가능성이 크다.

25. 고객을 칭찬할 경우 사용할 수 있는 화법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 마음속에서 우러나오는 감동을 가지고 칭찬한다.
- ② 고객이 알아채지 못한 곳을 발견하여 칭찬하는 것이 효과적이다.
- ③ 지나친 칭찬은 아부처럼 들리기 쉬워 역효과를 가져올 수도 있으니 주의한다.
- ④ 구체적인 칭찬보다는 추상적인 칭찬이 효과적이다.
- ⑤ 고객의 선택에 대해 찬사와 지지를 보낸다.

26. 조명(lighting)은 점포환경관리의 주요 수단 중 하나이다. 조명의 용도로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상품의 사용정보를 제공한다.
- ② 상품에 어울리는 공간 구성과 분위기를 연출한다.
- ③ 점포 내부공간의 단점을 보완하기도 한다.
- ④ 특정 상품에 고객 관심을 집중시킨다.
- ⑤ 무드 조성을 통해 점포이미지를 개선한다.

27. 고객이 결정하기 힘들어할 경우 효과적으로 판매를 종결하기 위해 사용하는 일반적인 방법으로 두 가지 대안 중에서 한 가지를 선택하도록 하는 결정기법으로 옳은 것은?

- ① 타이밍지적법
- ② 보증법
- ③ 실례법
- ④ 가정적 종결법
- ⑤ 요약 반복법

28. 제품을 효과적으로 판매하기 위해 시연하는 방법을 사용할 경우 주의할 사항에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 일반적으로 너무 긴 시간을 시연에 할애하는 것은 바람직하지 못하다.
- ② 상품을 사전에 점검하여 완벽한 제품을 고객에게 제시한다.
- ③ 시연은 고객이 직접 사용해보도록 하는 편이 효과적이다.
- ④ 고객이 요청하는 상품은 마지막에 제시하는 것이 효과적이다.
- ⑤ 너무 많은 상품을 제시하면 고객이 혼란스러울 수 있기에 2~3개 정도가 적당하다.

29. 판매원이 매장에서 지녀야 할 기본적인 태도와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 명찰은 고객이 알아볼 수 있도록 왼쪽 가슴 위에 단정하게 착용한다.
- ② 지나치게 화려한 액세서리 착용을 지양한다.
- ③ 신발은 슬리퍼를 준비하여 편안하게 응대한다.
- ④ 지나친 색조화장은 피하는 것이 좋다.
- ⑤ 항상 용모를 단정하게 관리한다.

30. 아래 글상자에서 설명하는 상품의 분류로 가장 옳은 것은?

- 소비자들이 여러 브랜드들의 품질, 가격, 스타일 등을 기준으로 비교하고 구매하는 상품으로, 구매 시 약간의 시간과 노력의 투자가 필요하다.
 - 판매업체는 다양한 구색을 구비해 고객의 개인별 취향을 충족시켜 주어야 한다.

- ① 편의품
- ② **선매품**
- ③ 전문품
- ④ 비탐색품
- ⑤ 자본재

31. 소비자가 상품을 통해 다른 사람들에게 자신의 위치나 개성을 표현하면서 얻을 수 있는 편익을 의미하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 기능적 편익
- ② 심리적 편익
- ③ 감성적 편익
- ④ **사회적 편익**
- ⑤ 정서적 편익

32. 브랜드의 계층구조 중 구형브랜드와 구분해주거나, 품질이 개선된 것을 나타내기 위해서 사용하는 것으로 옳은 것은?

- ① 서비스 마크(service mark)
- ② 기업 브랜드(corporate brand)
- ③ 패밀리 브랜드(family brand)
- ④ 개별 브랜드(individual brand)
- ⑤ **브랜드 수식어(brand modifier)**

33. 서비스 품질 평가요소 중 판매원의 능력, 지식, 예의 등을 통해 고객이 느끼는 서비스 품질에 대한 믿음과 관련된 것은?

- ① 신뢰성(reliability)
- ② **확신성(assurance)**
- ③ 유형성(tangibility)
- ④ 반응성(responsiveness)
- ⑤ 공감성(empathy)

34. 구매시점(point-of-purchase)광고에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자들의 구매유도를 위해 눈에 잘 띄게 설치해야 한다.
- ② **소비자들에게 주로 경제적인 인센티브를 제공하는 판촉 수단이다.**
- ③ 소비자가 상품을 구입하는 최종지점에서의 광고이다.
- ④ 상품의 실물대, 포스터, 알림보드 등의 광고물들을 말한다.
- ⑤ 구매시점광고는 소비자의 관심과 구매 행동에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

35. 점포선택에 영향을 주는 점포속성변수에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 의복을 구매할 때와 가전제품을 구매할 때 소비자들이 고려하는 점포속성변수는 달라진다.
- ② 고관여 제품을 구매하는 경우 점포선택에 대한 의사결정을 심사숙고할 가능성이 높다.
- ③ 점포이미지 같은 점포속성변수는 점포선택 뿐만 아니라 상품선택과 브랜드선택에도 영향을 미친다.
- ④ 소매점은 광고나 촉진활동 같은 소매믹스변수로 소비자의 점포 선택에 영향을 미칠 수 있다.
- ⑤ **소비자들의 점포선택에 영향을 주는 점포속성변수로는 인구규모 및 가구수 그리고 세대 비율이 대표적이다.**

36. 소매업체가 고객의 입점유도와 궁극적인 매출증대를 위해 원가나 일반 판매가보다 훨씬 싸게 책정한 상품을 의미하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 단수가격상품(odd pricing products)
- ② 묶음상품(bundling products)
- ③ 유통업체브랜드(private brands)
- ④ **미끼상품(loss leaders)**
- ⑤ 제조업체브랜드(national brands)

37. 서비스관리를 위한 7가지 요소(7P)로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 장소(place)
- ② **예측(prediction)**
- ③ 사람(people)
- ④ 물리적환경(physical evidence)
- ⑤ 과정(process)

38. 동일한 고객에게 연속적으로 수익성이 더 높은 제품 및 서비스를 판매하는 것을 의미하는 것으로 가장 옳은 것은?

① 버즈마케팅(buzz marketing)

② 크로스셀링(cross-selling)

③ 업셀링(up-selling)

④ 바이럴마케팅(viral marketing)

⑤ 보상판매(trade-in)

39. 고객이 불만을 제기할 경우의 응대방법으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객이 제기하는 불만내용을 적극적으로 경청한다.

② 고객과의 논쟁이나 변명은 피하고 고객의 입장에서 성의 있는 자세로 응대한다.

③ 고객이 지나친 언어사용과 행동을 취할지라도 차분하고 이성적인 자세로 응대한다.

④ 신속하게 불만사항을 처리하고 재발 방지책을 강구한다.

⑤ 고객의 요구사항 속에 숨겨져 있는 욕구를 끄집어내기 위해 고객이 제기하는 불만에 대해 계속 질문한다.

40. 구매활동을 통해 구매액이 누적됨에 따라 포인트를 제공하여 재구매를 장려하고 보상하는 판매촉진도구를 의미하는 것으로 가장 옳은 것은?

① 사은품

② 할인판매

③ 경품

④ 쿠폰

⑤ 로열티 프로그램

41. 매장 레이아웃 구성의 목적으로 가장 옳지 않은 것은?

① 구매편의 및 구매환경의 향상

② 고객의 쇼핑시간 단축효과 향상

③ 매출액 및 수익률의 향상

④ 매장 공간의 효율성 향상

⑤ 직원들의 작업능률 향상

42. 점포의 후방공간에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 점포공간 중 매장 이외의 부분을 말한다.

② 작업장, 사무실, 휴게실 등의 공간을 말한다.

③ 점포의 생산성과 가장 관련이 높은 공간이다.

④ 영업형태, 취급상품 유형 등을 고려하여 후방공간의 비율을 결정한다.

⑤ 판매상품의 후방공간 체류시간을 최소화 할 수 있도록 하는 레이아웃이 필요하다.

43. 푸시(push) 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 제조업자가 중간상들을 대상으로 하여 판매촉진활동을 수행하는 것을 말한다.

② 대체로 충분한 자원을 가지고 있지 못한 소규모 제조업체가 푸시전략에 의존한다.

③ 판매원의 적극적인 판매 시도가 중요한 상품의 경우 푸시 전략을 활용한다.

④ 상품의 상표인지도와 애호도를 높이기 위해 광고를 푸시하는 방식을 활용한다.

⑤ 가격할인, 수량할인, 인적판매, 협동광고, 점포판매원 훈련프로그램 등을 제공한다.

44. 구매에 영향을 미치는 준거집단에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 신념, 느낌 그리고 행동에 있어 비교의 기준이 되는 집단을 의미한다.

② 가족은 구매결정에 영향을 미치는 준거집단에서 제외된다.

③ 직접적인 대화뿐만 아니라 간접적인 관찰을 통해 의사결정에 대한 정보를 제공한다.

④ 특정 구매행동에 대한 인정 및 칭찬 등의 보상을 통해 구매 행동을 강화한다.

⑤ 개인의 취향이 아닌 준거집단에 동화되고 소속되기 위해 제품을 구매하기도 한다.

45. 고객응대 시 발생할 수 있는 컴플레인의 원인으로 가장 옳지 않은 것은?

① 판매사원의 대고객 서비스 인식부족

② 무성의한接客태도와 상품에 대한 관리 소홀

③ 매장상품에 대한 상품지식의 결핍

④ 판매를 완료하고자하는 적극적인 판매자세

⑤ 고객의 교환과 환불요구에 대한 미대응