

2023년05월13일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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

수급조절, 보관, 위험부담, 정보수집 등을 제조업자가 모두 수행하기보다는 전문성을 갖춘 유통업체에게 맡기는 것이 보다 경제적이거나 효율적인 유통기능의 수행이 가능하다.

- ① 총거래수 최소의 원칙
 - ② 분업의 원칙
 - ③ 변동비 우위의 원칙
 - ④ 집중준비의 원칙
 - ⑤ 시간효용의 원칙
2. 최근 우리나라 유통산업의 환경변화로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 고령화현상 가속화로 고령자층의 특성을 분석해 이들을 대상으로 한 서비스의 개발이 필요한 상황이다.
 - ② 여성의 사회진출 증가로 여성들의 취향을 자극할 수 있는 아이템을 발굴하기 위해 노력해야 한다.
 - ③ 1인 가구의 증가로 1인 가구 맞춤형 제품 및 서비스를 제공하는 매장이 계속 증가하고 있다.
 - ④ 인구 감소현상으로 앞으로는 유통업체를 찾는 고객의 수도 감소하게 될 것이다.
 - ⑤ 정보통신기술의 발전으로 유통 채널이 온라인 및 모바일에서 오프라인 중심으로 변화하고 있다.
3. 고객을 대하는 태도로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 고객을 응대할 때 적극적이고 성실한 태도
 - ② 고객을 존중하는 태도
 - ③ 고객에게 신뢰를 주려는 태도
 - ④ 고객의 입장에서 도와주려는 태도
 - ⑤ 고객이 원하지 않아도 친절을 베풀려는 태도

4. 경로시스템 내 단속형 거래(discrete transaction)와 관계형 교환(relational exchange)의 비교 설명으로 옳지 않은 것은?

	구분	단속형 거래	관계형 교환
㉠	거래처에 대한 관점	단순고객으로서의 거래처	동반자로서의 거래처
㉡	거래경험의 중요성	낮음	높음
㉢	신뢰의 중요성	낮음	높음
㉣	잠재거래선의 수	소수의 잠재거래선	다수의 잠재거래선
㉤	거래선의 차별화 정도	낮음	높음

- ① ㉠
 - ② ㉡
 - ③ ㉢
 - ④ ㉣
 - ⑤ ㉤
5. 소매상이 소비자에게 제공하는 기능으로 옳지 않은 것은?
- ① 소비자가 원하는 상품구색을 제공한다.
 - ② 소비자에게 필요한 정보를 제공한다.
 - ③ 자체의 신용정책을 통하여 소비자의 금융부담을 덜어 주는 금융기능을 수행한다.
 - ④ 소비자에게 배달, 설치, 수리 등의 서비스를 제공한다.
 - ⑤ 소비자에게 제품 사용 방법에 대한 교육을 제외한 정보 전달 서비스를 제공한다.

6. 아래 글상자는 소비자기본법(법률 제17799호, 2020.12.29., 타법개정) 제58조 한국소비자의 피해구제와 관련한 내용이다. 괄호 안에 들어갈 일자가 순서대로 나열된 것으로 옳은 것은?

원장은 제55조제1항 내지 제3항의 규정에 따라 피해구제의 신청을 받은 날부터 (㉠)일 이내에 제57조의 규정에 따른 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체 없이 제60조의 규정에 따른 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하여야 한다. 다만, 피해의 원인규명 등에 상당한 시일이 요구되는 피해구제신청사건으로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 (㉡)일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있다.

- ① ㉠ 30, ㉡ 30
- ② ㉠ 30, ㉡ 60
- ③ ㉠ 60, ㉡ 60
- ④ ㉠ 60, ㉡ 90
- ⑤ ㉠ 90, ㉡ 120

7. 귀금속이나 자동차와 같이 고가의 품목에 알맞은 유통경로로 가장 옳은 것은?

- ① 선택적 유통경로
- ② 개방적 유통경로
- ③ 일시적 유통경로
- ④ 간접적 유통경로
- ⑤ 전속적 유통경로

8. 마이클 포터의 가치사슬에서 나타내는 본원적 활동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자원투입
- ② 판매 및 마케팅
- ③ 서비스
- ④ 인적자원관리
- ⑤ 물류산출

9. 매장 내에서 판매원이 담당하는 일반적인 역할로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정보를 전달하는 역할
- ② 수요를 창출하는 역할
- ③ 서비스를 제공하는 역할
- ④ 정보를 창출하는 역할
- ⑤ 상담자의 역할

10. 판매원의 기본적인 자세와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 잡담을 배제하고 필요한 대화를 간결하고 명확하게 한다.
- ② 공무로 자리를 비우는 경우에도 다른 직원에게 행선지나 용건을 알린다.
- ③ 짙은 화장이나 염색으로 고객에게 강한 인상을 심어 준다.
- ④ 고객이 말을 하고 있는 중에는 집중해서 경청한다.
- ⑤ 매장이나 환경을 깨끗하게 유지한다.

11. 판매원이 알아야 할 시장지식으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 주요 고객의 인구 통계적 요소
- ② 전반적인 소비자 구매 행동의 특성
- ③ 상권의 규모와 경쟁 매장
- ④ 매장 주변의 교통환경
- ⑤ 판매제품의 당기순이익

12. 유통의 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통의 기능은 크게 상적유통기능과 물적유통기능, 유통조성기능으로 나뉜다.
- ② 상적유통은 거래유통이라고도 하며 수량적 조정기능, 품질적 조정기능을 포함한다.
- ③ 시간적 조정기능인 보관, 하역, 포장, 유통가공 등은 물적유통기능에 해당한다.
- ④ 금융, 위험부담 기능은 유통조성기능에 포함된다.
- ⑤ 소비자에게 도착할 때까지 모든 과정에서의 물류정보 및 시장정보 처리기능은 유통조성기능에 해당한다.

13. 짧은 유통경로가 선호되는 경우만을 옳게 나열한 것은?

- ① 거래되는 규모가 작을수록, 제품의 부패와 진부화 속도가 빠를수록 짧은 유통경로가 선호된다.
- ② 시장의 지리적 집중도가 높을수록, 제품의 표준화 정도가 높을수록 짧은 유통경로가 선호된다.
- ③ 구매 빈도가 높을수록, 제품의 기술적 복잡성이 높을수록 짧은 유통경로가 선호된다.
- ④ 평균 주문 규모가 클수록, 기업의 규모와 재정 능력이 부족할수록 짧은 유통경로가 선호된다.
- ⑤ 제품의 단가가 낮을수록, 유통경로에 대한 통제 욕구가 강할수록 짧은 유통경로가 선호된다.

14. 직업과 직업윤리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 직업에 종사하는 사람들의 의식 속에 내재화된 사회적 규범이다.
- ② 직업인에게 공통으로 요구되는 정신적 자세나 행위 규범이다.
- ③ 일반윤리의 한 특수한 형태로 일반적인 국민윤리에 우선하는 가치체계이다.
- ④ 직업을 통해 사회나 국가의 발전에 공헌한다는 점에서 모든 직업에 요구되는 공인규범이다.
- ⑤ 직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관으로 사회와 직업에 대한 관점에 따라 변화한다.

15. 판매자와 구매자와의 관계에서 윤리적으로 문제가 되는 판매자의 행위가 아닌 것은?

- ① 구매자에게 금품이나 뇌물을 제공하는 경우
- ② 구매자에게 필요 이상의 고가품을 권하는 경우
- ③ 구매자에게 지키지 못할 약속을 남발하는 경우
- ④ 판매 목표를 달성하기 위하여 유통업자(보통, 대리점)에게 제품을 떠안기는 경우
- ⑤ 구매자에게 명확한 정보를 제공하는 경우

16. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

유통경로상에서 물적 소유, 촉진, 협상, 위험부담, 주문, 지불 등 거의 모든 유통활동을 수행하며, 소매상 고객들을 위해 재고유지, 판매원 지원, 신용제공, 배달, 경영지도와 같은 종합적인 서비스를 제공하기도 한다.

- ① 직송 도매상
- ② 현금거래 도매상
- ③ 트럭 도매상
- ④ 완전서비스 도매상
- ⑤ 진열 도매상

17. 유통경로의 구성원이 특별한 경험이나 전문적인 지식을 가졌을 경우에 발생하는 권력으로 가장 옳은 것은?

- ① 준거적 권력
- ② 정보적 권력
- ③ 보상적 권력
- ④ 전문적 권력
- ⑤ 강압적 권력

18. 아래의 글상자에서 설명하고 있는 소매업태의 발전이론으로 가장 옳은 것은?

- 소비자의 소매점 선택에는 점포가 제공하는 서비스의 정도와 상품의 가격이 영향을 미친다는 가설에 기반한 이론이다.
- 시장의 다양한 소매점들이 소비자의 선호도가 가장 높은 유통업태의 형태로 전환함에 따라 비슷한 업태로 수렴되고, 자연스럽게 독특한 특성의 새로운 유통업태의 출현을 가능하게 한다는 이론이다.
- 가격파괴의 선두주자격인 대형할인마트 또는 서비스를 최소화한 참고형 매장 등이 대표적인 예이다.

- ① 변증법적 이론
- ② 진공지대 이론
- ③ 소매차륜 이론
- ④ 아코디언이론
- ⑤ 소매수명주기이론

19. 국가와 지방자치단체가 행하는 양성평등정책 촉진 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 성인지 예산
- ② 성 주류화 조치
- ③ 여성환경 영향평가
- ④ 성인지 교육
- ⑤ 성인지 통계

20. 다수의 소매점이 기업으로서 독립성을 유지하면서 공동의 이익을 달성하기 위해 체인본부를 중심으로 분업과 협업의 원리에 따라 구성되는 체인 조직으로 가장 옳은 것은?

- ① 협동형 연쇄점
- ② 프랜차이즈 가맹점
- ③ 단독점
- ④ 임의형 연쇄점
- ⑤ 회사형 연쇄점

[2과목] 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 판매 활동에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판매활동의 본질은 고객과의 교환거래를 실현시키는 활동이다.
- ② 고객에게 상품의 효용을 알림으로써 구입을 설득하는 활동이다.
- ③ 고객이 이 상품을 이용하는 것이 자신에게 유익하다는 것을 알리는 활동이다.
- ④ 점포의 서비스 수준이나 취급 품목의 품질 수준에 대한 정보를 고객에게 전달하는 활동이다.
- ⑤ 고객이 현명한 구매와 쾌적한 생활을 영위할 수 있도록 도와주는 활동이다.



전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드](#)



전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드](#)

22. 유통업체 브랜드(private brand)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 주된 상표주는 중간상(주로 소매상)이다.
- ② 제조업체 브랜드(NB)에 비해 주로 저가격이 특징이다.
- ③ OEM방식보다는 자체생산이 대부분이다.
- ④ 제조업체 브랜드(NB)보다 마진폭이 비교적 크다.
- ⑤ 전국적인 규모의 광고를 하는 제조업체 브랜드(NB)에 비해 대중의 인지도가 낮다.

23. 고객이 소매업체의 서비스 품질을 평가하는 다섯 가지 요소로 옳지 않은 것은?

- ① 형평성(fairness)
- ② 확신성(assurance)
- ③ 유형성(tangibility)
- ④ 공감성(empathy)
- ⑤ 응답성(responsiveness)

24. 온라인 쇼핑몰과 오프라인 소매점에 공통적으로 적용할 수 있는 바람직한 설계방식으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 각 웹 페이지나 매장은 관련성이 높은 상품들로 구성한다.
- ② 적절한 장치를 마련하여 웹 페이지나 매장들을 둘러 보기 쉽게 한다.
- ③ 고객에게 익숙한 표준화된 방식을 적용하여 설계한다.
- ④ 산만할 정도로 다채롭거나 지루할 정도로 단순한 상품진열은 피한다.
- ⑤ 고객의 쇼핑동기를 고려한 설계유형을 적용한다.

25. 고객 응대에 대한 행동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매 여부와 관련 없이 언제나 공손하게 예의를 갖추어 대한다.
- ② 자세는 바르고 태도는 자연스럽게 고객의 의도를 파악한다.
- ③ 고객의 요구를 받아들이고 해결하기 위해 노력한다.
- ④ 고객과 눈을 맞추고 속삭이는 듯한 다정한 말투로 대화한다.
- ⑤ 실수하지 않도록 업무에 대한 정확한 지식을 갖추고 응대한다.

26. 소매점 재고통제의 목적으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 수요와 합치되는 상품 구색을 갖추는 데 도움이 된다.
- ② 고객에게 상품 구성 및 구색이 풍부하다는 인상을 주어 충동구매를 유도할 수 있다.
- ③ 판매 기회 상실 및 가격 인하 압박을 감소시켜 보다 큰 이익의 실현을 보장한다.
- ④ 양호한 재고통제는 무엇을, 언제, 얼마만큼 매입해야 하는가에 대한 정보를 제공한다.
- ⑤ 상품회전율이 향상되기 때문에 상품에 투입되는 자본이 절감된다.

27. 아래 글상자의 내용이 설명하는 레이아웃으로 가장 옳은 것은?

- 작은 매장을 여러 개 운영하는 대형점포나 많은 매장이 모여있는 복합쇼핑몰 등에서 사용
- 고객들이 편안하고 느긋한 마음으로 자신이 원하는 상품을 둘러보기가 용이
- 상품의 노출도는 높으나 공간을 여유롭게 운영해야 하므로 공간 효율성은 떨어짐
- 매장 내 고객에 대한 안내 서비스가 많이 요구됨

- ① 격자형 레이아웃
- ② 경주로형 레이아웃
- ③ 자유형 레이아웃
- ④ 그리드 레이아웃
- ⑤ 루프형 레이아웃

28. 광고에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다양한 대중매체를 통하여 제품에 대한 정보를 커뮤니케이션한다.
- ② 통상적으로 고객에게 전달하기 위한 매체별 비용이 소요된다.
- ③ 충도달률은 광고에 노출되는 사람의 수로 광고가 노출된 평균 횟수를 말한다.
- ④ 제품으로 인해 소비자의 삶이 어떻게 나아질 수 있는지 교육하는 기능도 수행한다.
- ⑤ 기업이나 브랜드에 대한 감성적·상징적 소구를 위한 커뮤니케이션에 용이하다.

29. 서비스 실패가 일어날 경우에 실시해야 할 서비스 회복절차와 관련된 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 말을 경청하고 고객의 상황을 이해하며 의견을 구하는 질문을 한다.
- ② 문제에 대한 공정한 해결방안을 제시해야 한다.
- ③ 문제 해결의 순서상 고객의 감정적인 측면을 해결하는 것보다 금전적인 보상을 우선시해야 한다.
- ④ 고객의 불편이나 손해에 대해 가치부가적인 보상을 제공해야 한다.
- ⑤ 서비스 회복 절차가 끝난 후 사후관리를 시행해야 한다.

30. 편의품의 판매전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매 빈도가 높으므로 고객이 쉽게 구매할 수 있도록 가능한 주거지 가까이에 있는 매장을 통해 판매한다.
- ② 상표에 관한 관심이 비교적 높으므로 편의품 제조업체들은 광고 중심의 마케팅전략을 사용한다.
- ③ 판매 증대를 위해 고객이 점포에 머무르는 시간이 길어지도록 즐거운 쇼핑 분위기를 조성해야 한다.
- ④ 사전에 철저한 계획을 세우지 않고 구매하므로 습관적 구매를 유도하는 판매전략을 활용한다.
- ⑤ 단가와 마진이 모두 낮기 때문에 상품회전율을 높이는 판매전략을 사용해야 한다.

31. 효과적인 경청 방식에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 말하는 사람에게 공감하도록 노력하며 상대방의 입장을 이해하면서 듣는다.
- ② 인내심을 갖고 상대가 원하는 것이 무엇인지 집중하여 듣는다.
- ③ 전달자의 메시지에 관심을 집중하며 말을 삼가고 질문이나 반박은 하지 않는다.
- ④ 상대방의 이야기에 고개를 끄덕이거나 맞장구치는 등의 공감 표현을 한다.
- ⑤ 상대방이 전달하는 말의 내용은 물론, 그 내면의 동기나 정서에도 귀를 기울인다.

32. 브랜드 자산을 형성하는 두 가지 요인으로 가장 옳은 것은?

- ① 브랜드 아이덴티티, 브랜드 확장
- ② 브랜드 인지도, 브랜드 이미지
- ③ 브랜드 인지도, 브랜드 확장
- ④ 브랜드 이미지, 라인 확장
- ⑤ 브랜드 아이덴티티, 브랜드 인지도

33. 서비스 실패 시 고객이 불평하지 않는 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 불평이 어떤 것도 바꾸지 못할 것이라 생각함
- ② 누구에게 불평해야 할지 알지 못함
- ③ 고객 자신에게도 일정 부분 책임이 있다고 생각함
- ④ 욕구불만에 대한 감정적 분출
- ⑤ 고객 자신의 주관적 평가에 대한 불확신

34. 아래 글상자는 서비스의 특성 중 무엇을 설명하고 있는가?

서비스는 생산과정에서 소비가 동시에 이루어지는 것이기 때문에 서비스 생산에 있어 고객이 반드시 참여하여야 한다. 그렇기 때문에 서비스제공자(직원, 종업원 등)의 선발 및 교육 훈련을 통해 세심한 고객관리가 중요하다.

- ① 무형성
- ② 소멸성
- ③ 비분리성
- ④ 동질성
- ⑤ 공감성

35. 구매시점광고(POP, point of purchase)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객에게 찾고자 하는 매장으로 안내하는 표시 기능을 제공한다.
- ② 판매원을 대신하여 매장에 행사나 시즌의 분위기를 연출하는 데 활용된다.
- ③ 상품의 특징, 가격, 소재 등 상품을 설명해주는 데 활용된다.
- ④ 고객들의 가시거리에 설치되어야 하므로 점포 벽면에 우선 설치하도록 해야 한다.
- ⑤ 설치목적에 따라 다양하게 활용되기 때문에 소요비용, 예산에 대해 신중히 검토해야 한다.

36. 레이아웃에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 레이아웃의 그룹핑(grouping)은 상품의 성격과 특성이 유사한 상품들을 그룹별로 진열하는 것을 말한다.
- 레이아웃의 페이싱(facing)은 페이스의 수량을 뜻하는 것으로 앞에서 볼 때 하나의 단품을 옆으로 늘어놓은 개수를 말한다.
- 레이아웃의 조닝(zoning)은 그룹핑한 상품을 진열공간에 배분하여 도면상에서 상품들이 구분될 수 있도록 표시하는 것을 말한다.
- ④ 매장의 구성단계는 일반적으로 그룹핑 - 페이싱 - 조닝순으로 진열한다.
- ⑤ 매장의 레이아웃은 소비자의 구매 행동양식과 업종 및 업태 그리고 매장 규모를 고려하여 배치하여야 한다.

37. POS(point of sales)시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판매장의 판매시점에서 발생하는 판매정보를 컴퓨터로 자동 처리하는 시스템을 말한다.
- POS시스템을 통해 상품을 제조회사별, 상표별, 규격별로 구분해서 정보를 수집·가공·처리하여 단품관리가 가능하게 한다.
- POS시스템을 통해 상품의 수량과 위치를 실시간으로 파악할 수 있기 때문에 도난과 같은 상품 손실을 막을 수 있다.
- ④ POS시스템을 통해 계산 실수나 상품의 혼동을 줄일 수 있다.
- ⑤ POS시스템은 편의점, 슈퍼마켓과 같은 유통업체뿐만 아니라 음식점과 전문점에서도 사용가능하다.

38. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

()은 단일 품목을 대량 판매하기 위해 사용하는 방식으로 가격이 저렴하다는 인식을 줄 수 있기 때문에 대량진열과 판촉 행사가 병행되면 효과가 증가하며 신상품이나 인기 상품 또는 계절성 성수기 상품을 대상으로 실시하는 것이 바람직하다.

- ① 곤돌라 진열(gondola display)
- ② 섬 진열(island display)
- ③ 후크 진열(hook display)
- ④ 엔드 진열(end display)
- ⑤ 벌크 진열(bulk display)

39. 비주얼 머천다이징에 관한 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 고객들의 구매욕구를 자극할 수 있도록 시각적인 요소를 연출하고 관리하는 활동
- ② 연관된 상품을 함께 진열하거나 연관된 상품을 취급하는 점포들을 인접시키는 것
- 고객들의 주통로와 직각을 이루고 있는 여러 단으로 구성된 선반들이 평행으로 늘어서 있고, 그 선반 위에 상품이 진열되어 있는 형태의 레이아웃
- ④ 고객들의 주통로와 여러 점포들의 입구가 연결되어 있는 형태의 레이아웃
- ⑤ 일정한 규칙 없이 상품이나 점포를 배치함으로써 고객들이 자유롭게 쇼핑할 수 있도록 만들어진 레이아웃

40. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

()는 다양한 유통업체들이 서로 경쟁에서 뒤처지지 않기 위해서 점차 무모해지는 공격적인 판매촉진을 통해 경쟁기업으로부터 자신의 고객을 지키려는 행위로 나타나는 효과이다.

- ① 후광효과(halo effect)
- ② 눈덩이효과(snowball effect)
- ③ 채찍효과(bullwhip effect)
- ④ 밴드웨건효과(bandwagon effect)
- ⑤ 푸시효과(push effect)

41. 구매의사가 있는 고객에게 판매원이 취해야 하는 태도로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매자에게 제공될 상품 혜택 등을 설명하면서 고객의 질문에 성실히 응해야 한다.
- ② 단정한 복장과 함께 3S(smile, sincerity, smooth mood)를 갖추어야 한다.
- ③ 고객의 주의와 관심을 끌기 위해 사실에 근거한 진지한 칭찬을 통해 고객과의 친밀도를 높인다.
- ④ 구매 선택의 책임은 고객에게 있음을 확인시키면서 고객의 불만이 제기되지 않게 응대한다.
- ⑤ 판매원은 효과적인 의사전달을 위한 담화, 경청, 제스처 등을 통해 고객에게 설득적인 소구를 한다.

42. 아래 글상자의 ㉠과 관련한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

㉠은(는) 소비자가 어떤 제품을 구매한 다음 다양한 부정적인 정보나 미처 알지 못했던 정보들을 접하면서 느끼는 구매에 대한 심리적 불편함을 말한다.

① ㉠은(는) 구매 결정을 쉽게 취소할 수 없을 때 발생한다.

② ㉠은(는) 마음에 드는 대안들이 여러 개 있을 때 발생한다.

③ ㉠은(는) 선매품보다는 편의품을 구매할 때 발생한다.

④ 판매자는 소비자의 ㉠을(를) 최소화하기 위해 판매 직후 감사의 뜻과 함께 구매자에게 안내책자, 홍보지, 서신(letter) 등을 통해 구매자의 선택이 현명하였음을 확인시켜준다.

⑤ 판매자는 소비자의 ㉠을(를) 최소화하기 위해 강화 광고(reinforcement advertising)를 통해 자사 제품의 좋은 면을 강조함으로써 구매자의 선택이 현명했음을 확인시켜준다.

43. 제품 구성을 핵심고객가치, 실제제품, 확장제품으로 분류할 때 확장제품의 내용으로 옳은 것은?

- ① 핵심편익
- ② 제품특성
- ③ 디자인
- ④ 패키징
- ⑤ 보증

44. 아래 글상자에서 제시하는 판매촉진 전략으로 옳은 것은?

제조업자가 대리점들에게 판매 목표를 부여하고 목표를 초과 달성할 경우 지급하는 것으로 중간상 판매촉진에 해당된다.

- ① 사은품
- ② 할인쿠폰
- ③ 세일
- ④ 보너스팩
- ⑤ 판매장려금

45. 소비재에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 편의품 - 고객이 자주 구매하며, 구매에 있어 최소한의 노력을 필요로 하는 것으로 과자, 칫솔 등이 대표적이다.
- ② 전문품 - 특정 제품이 갖는 독특함 혹은 식별이 가능한 제품으로 기호품, 자동차 등이 대표적이다.
- ③ 선매품 - 비교적 많은 노력을 통해 유사대안들을 비교·평가한 후 구매하는 제품으로 가구류, 의류 등이 대표적이다.
- ④ 미탐색품 - 소비자에게 알려져 있지 않거나, 알려져 있더라도 구매의욕이 낮은 제품을 말한다.
- ⑤ 핵심품 - 애프터서비스(after service)를 부가서비스로 포함하고 있는 제품을 말한다.