

2024년05월04일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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

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!

Download on the
App Store

GET IT ON
Google Play

【1과목】 유통상식 (20문제)

1. 유통의 유형 중 직접유통에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 직접유통은 제조업체가 중간상을 거치지 않고 소비자와 직접 거래하는 형태이다.

② 제조업체는 직접유통을 통해 유통비용을 절감할 수 있어, 이를 바탕으로 가격경쟁력을 강화시킬 수 있다.

③ 직접유통은 간접유통에 비해 제한된 일부 제품만을 취급하며 제조업체의 시장지배력이 약한 지역에서만 운영된다.

④ 직접유통은 제조업체가 소비자와 관련된 정보를 즉각적으로 획득할 수 있다는 장점을 가진다.

⑤ 직접유통을 수행하기 위해서는 제조업체가 보관, 물류, 판매 등의 기능을 수행해야하기 때문에 업무가 대폭증가한다.

2. 유통경로에서 나타나는 흐름을 전방, 후방, 양방흐름으로 구분할 때 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

① 물적 소유는 시간효용을 창출하며 전방기능흐름에 해당한다.

② 촉진은 제품의 판매를 활성화하는 기능으로 전방기능흐름에 해당한다.

③ 위험부담은 제품의 수요변화 및 가격변화 등에 따른 각종 위험을 부담하는 기능으로 후방기능흐름에 해당한다.

④ 주문은 고정 고객의 확보와 관리를 위해 필요한 기능으로 후방기능흐름에 해당한다.

⑤ 금융은 생산자금 및 외상판매와 관련된 것으로 양방기능흐름에 해당한다.

3. 유통경로가 필요한 이유로 가장 옳은 것은?

① 제품의 구매와 판매에 필요한 정보탐색의 노력을 증가시켜 준다.

② 교환과정에서 거래비용 및 거래 횟수를 줄임으로써 효율성을 높여준다.

③ 반복적인 거래를 감소시킴으로써 구매와 판매를 용이하게 해준다.

④ 한 장소에서 최소의 상품을 취급하여 소비자 정보탐색에 따른 비용과 시간을 감소시켜 준다.

⑤ 제조업체의 다품종 소량생산, 구매자의 소품종 대량구매 욕구를 충족시켜 준다.

4. 서비스의 특징인 이질성과 관련된 내용으로 가장 옳은 것은?

① 소비자가 생산과정에 참여한다.

② 재고관리가 어렵다.

③ 유형적 단서를 강조하여 문제가 해결될 수 있다.

④ 표준화와 품질관리가 힘들다.

⑤ 생산과 소비가 동시에 일어난다.

5. 도매상의 제조업체를 위한 역할로 가장 옳지 않은 것은?

① 시장과 상품개발에 대한 정보를 제공한다.

② 상품보관이나 재고에 따른 비용을 절감한다.

③ 판매활성화에 대한 컨설팅 서비스를 제공한다.

④ 시장을 확대시키는 역할을 한다.

⑤ 원활한 주문처리를 한다.

6. 유통업자 상표(private brand)에 대한 설명 중에서 옳지 않은 것은?

① 유통업자들의 파워가 커질수록 유통업자 상표가 늘어난다.

② 유통업자 상표는 제조업자에 대한 유통업체의 교섭력을 높이는데 도움을 준다.

③ 제조업자 상표에 비해 지명도가 떨어지기 때문에 점포 내의 좋은 위치에 진열되지 못하여 고객의 반응을 얻는데 다소 불리하다.

④ 유통업자 상표의 경우 상품기획은 유통업체가 하고 생산만 제조업체에서 하기도 한다.

⑤ 소매점포에 대한 고객의 충성도를 높일 수 있다.

7. 매장에서 고객을 응대하는 바람직한 판매원의 행동으로 가장 옳지 않은 것은?

① 판매원은 고객과 처음으로 대면할 때 제품구매 유도과 함께 관계형성에도 관심을 가져야 한다.

② 제품을 소개할 때 고객의 흥미를 유발하기 위해 직접시연(demonstration)하는 방법을 활용할 수 있다.

③ 구매 설득 과정에서 소비자들이 구매에 대한 부정적인 반응을 보일 경우 모두 인정하고 수용해야 한다.

④ 너무 강압적인 구매권유는 고객들로 하여금 부정적인 태도를 갖게 할 수 있다.

⑤ 판매원의 철저한 사후관리는 고객의 재구매를 유도할 수 있는 전략이다.

8. 중간상이 수행하는 분류 기능 중 판매를 위하여 제품을 특정한 재고(제품군)들로 구분하는 작업을 의미하는 용어로 옳은 것은?

- ① 분류(sorting out)
- ② 집적(accumulation)
- ③ 분할(allocation)
- ④ 구색(assorting)
- ⑤ 정렬(arraying)

9. 고객을 대할 때의 행동으로 옳지 않은 것은?

- ① 적합한 호칭을 사용한다.
- ② 고객에게 친밀감을 보이기 위해 최대한 가까이 다가선다.
- ③ 지나치게 큰 모션을 취하지 않는다.
- ④ 판매지향적 자세보다는 고객중심의 마케팅지향적 자세로 대해야 한다.
- ⑤ 고객의 눈동자에 시선을 맞추고 경청한다.

10. 경청의 자세로 옳지 않은 것은?

- ① 자연스러운 자세로 고객에게 집중하면서 말의 의도를 파악하며 듣는다.
- ② 고객의 말을 자신의 경험과 지식에 근거하여 판단하고 해석하며 적극적으로 듣는다.
- ③ 고객의 말에 호응을 하거나 고개를 끄덕이는 등의 반응을 보인다.
- ④ 의문이 있는 경우에는 고객의 말이 끝난 뒤에 묻는다.
- ⑤ 고객과 눈을 맞춘 상태에서 공감하며 듣는다.



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

11. 윤리경영이 필요한 이유로 옳지 않은 것은?

- ① 윤리경영은 기업의 사회적 책임을 강조하여 사회적 정당성을 확보하는데 도움을 준다.
- ② 윤리경영은 기업의 신뢰도와 이미지를 높여 고객의 충성도를 증가시키는데 도움을 준다.
- ③ 기업과 사회 간의 상호의존성이 더욱 강화되기 때문에 윤리경영을 통해 지속가능한 성장을 도모할 수 있다.
- ④ 윤리경영은 다양한 이해관계자들과 긍정적인 관계를 형성하여 협력을 강화하고 기업목표달성에 도움을 준다.
- ⑤ 윤리경영은 기업경영에서 발생할 수 있는 법적인 문제에 대해 사후적으로 해결하는 역할을 한다.

12. 직업윤리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 직무에 대한 사명감과 책임감 등 모든 직업인에게 공통보
- ① 편적으로 요구되는 직업 일반의 윤리는 없다고 볼 수 있다.
- ② 기본적으로는 직업윤리도 개인윤리의 연장선이라 할 수 있다.
- ③ 모든 사람은 직업의 성격에 따라 각각 다른 직업윤리를 가질 수 있다.
- ④ 공직자나 의사, 교육자 등 직업에서 강조되어야 할 윤리는 직업별 윤리라고 할 수 있다.
- ⑤ 직업윤리는 개인윤리를 바탕으로 각자가 직업에 종사하는 과정에서 요구되는 특수한 윤리 규범이다.

13. 소비자기본법(법률 제19511호, 2023.06.20., 일부개정) 제10조에서 제시하는 국가가 정해야 하는 물품 등에 대한 표시기준으로 옳지 않은 것은?

- ① 상품명·용도·성분·재질·성능·규격·가격·용량·허가번호 및 용역의 내용
- ② 물품 등을 제조·수입 또는 판매하거나 제공한 사업자의 명칭 및 물품의 원산지
- ③ 사용방법, 사용·보관할 때의 주의사항 및 품질보증기간 또는 유효기간
- ④ 물품 등에 따른 불만이나 소비자피해가 있는 경우의 처리기구
- ⑤ 물품 등을 사용할 때의 지시사항이나 경고 및 그 밖의 위해방지를 위하여 필요하다고 인정되는 사항

14. 유통산업발전법(법률 제19117호, 2022.12.27., 타법개정)에서 제시하고 있는 유통산업시책의 기본방향으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통산업에서의 소비자 편의의 증진
- ② 유통구조의 선진화 및 유통기능의 효율화 촉진
- ③ 유통산업에서 소상공인에게 우선적 사업기회 제공
- ④ 유통산업의 지역별 균형발전의 도모
- ⑤ 유통산업에서의 건전한 상거래 질서의 확립 및 공정한 경쟁여건의 조성

15. 아래 글상자에서 전자상거래와 전통적인 상거래의 비교 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	분류	전자상거래	전통적인 상거래
㉠	거래시간	24시간	제한된 영업시간
㉡	고객정보	영업사원이 획득하고 정보 재입력이 필요	수시로 획득하고 재입력이 필요 없는 디지털 데이터
㉢	마케팅 커뮤니케이션	쌍방향 커뮤니케이션	일방적인 커뮤니케이션
㉤	고객대응	고객수요를 신속히 포착하여 즉각적인 대응	직접적인 대면상호작용
㉥	판매거점	온라인 판매공간	오프라인 판매공간

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉤
- ⑤ ㉥

16. 점포 소매업의 분류별 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 백화점은 편리한 입지, 쾌적한 쇼핑 공간 등 최상의 서비스 품질로 고객 만족을 추구하는 점포이다.
전문점은 취급하는 제품계열은 한정적이나 제품계열 내에서 깊이 있는 품목을 취급하는 전문화된 서비스를 제공한다.
- ② 편의점은 식료품과 편의품 등 한정적인 제품계열을 대규모 매장에서 제공하여 고객에게 편의를 제공한다.
한정적인 제품계열을 깊게 취급하며 할인점보다 저렴한 가격 전략을 추진하는 점포는 카테고리 킬러이다.
- ③ 슈퍼마켓은 일반적으로 다품종, 저가격, 저서비스, 고회전을 전략을 실행한다.

17. 말하기와 관련된 판매원의 자세로 옳지 않은 것은?

- ① 존댓말을 사용한다.
- ② 전문용어 사용을 자제한다.
- ③ 고객이 말하는 속도에 맞춘다.
- ④ 적당한 크기의 음성으로 명확하게 발음한다.
- ⑤ 신조어나 줄임말 같은 일상어를 사용하는 것도 무방하다.

18. 다음 중 불공정 거래행위로 옳지 않은 것은?

- ① 정상가격으로 매입한 직매입 또는 주문제조상품을 할인 행사 등을 이유로 납품대금을 낮춰서 지급한 경우
- ② 직매입 납품업체의 납품과정에서 상품에 오손, 훼손, 하자가 발생한 경우 상품대금을 감액하여 지급한 경우
- ③ 주문제조 거래 계약에 대해 소매업자의 사정 또는 판매 트렌드 변화 등을 이유로 납품기일을 연기하거나 납품을 거부하는 경우
- ④ 직매입 또는 주문제조거래 계약을 특정매입계약으로 전 환하면서 기존의 재고상품을 특정매입상품으로 취급하여 반품하는 경우
- ⑤ 납품업자에게 배타적 거래 계약을 하도록 유도하거나 납품업자가 다른 사업자와 거래하는 것을 방해한 경우

19. 양성평등과 관련한 사항 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 동일한 사업 내 동일가치의 노동에 대해서 성별에 상관없이 동일한 임금을 지급해야 한다.
- ② 근로자의 교육과 배치 및 승진에 있어 결혼, 임신, 출산 등으로 차별 대우를 해서는 안 된다.
- ③ 근로자의 정년 및 해고에 관해 여성인 것을 이유로 차별 해서는 아니 되지만, 임신 또는 출산을 퇴직사유로 예정하는 근로계약 체결은 가능하다.
- ④ 임금, 교육훈련, 승진, 정년, 퇴직 등 직장생활 전 영역에서 남성과 여성에게 동일한 기회를 주어야 한다.
- ⑤ 직무수행에 필요하지 않은 용모, 키, 체중 등의 신체적 조건과 미혼조건, 기타 노동부령이 정하는 조건을 요구하지 않는다.

20. 바람직한 판매사원의 역할로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객에게 상품에 대한 설명 제공
- ② 판매조건에 대한 고객과의 협상
- ③ 판매 종결 이후의 지속적 사후관리
- ④ 고객의 이의 제기 등에 대한 응답 제공
- ⑤ 고객의 성향과 무관한 일관적 대응

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 점포설계의 주요 목적으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매업체의 소매전략 수행
- ② 직원 작업 공간 확대
- ③ 방문 시 구매율 증가
- ④ 효율성 증대를 위한 비용관리
- ⑤ 법적 요건의 충족

22. 제품수명주기 중 성숙기에서 수행가능한 전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 대대적인 광고·홍보 캠페인을 시행하여 제품 인지도를 증가시킨다.
- ② 제품의 용도를 다양화하고 새로운 소비자층을 개발하여 수요를 확대한다.
- ③ 제품의 생산과 유통을 효율화하고 비용을 절감하여 이익률을 높인다.
- ④ 제품에 대한 판매촉진을 강화하여 시장점유율을 방어한다.
- ⑤ 제품의 품질과 디자인을 개선하고 브랜드를 차별화한다.

23. 상품 구색에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구색은 주로 소비자 관점에서 대체 가능한 상품으로 제품범위와 관계가 있다.
- ② 구색은 표적고객의 수요 충족 기회를 극대화시키는 것과 관계가 있다.
- ③ 구색을 결정할 때 과잉재고로 인한 비용 문제를 고려해야 한다.
- ④ 제공할 수 있는 대체품목 수가 증가할수록 소비자의 욕구를 만족시킬 가능성은 감소한다.
- ⑤ 구색에 따라 매장이 가지는 개성이 달라질 수 있다.

24. 상품을 핵심제품, 유형제품, 확장제품의 3차원으로 분류할 때, 다음 중에서 확장제품을 구성하는 요소로 옳은 것은?

- ① 품질보증(warranty)
- ② 포장(package)
- ③ 상표명(brand name)
- ④ 디자인(design)
- ⑤ 스타일(style)

25. 편의품의 경우에 일반적으로 사용되는 경로 커버리지 정책으로 가장 옳은 것은?

- ① 간접적 경로 커버리지 정책
- ② 집약적 경로 커버리지 정책
- ③ 전속적 경로 커버리지 정책
- ④ 직접적 경로 커버리지 정책
- ⑤ 선택적 경로 커버리지 정책

26. 상품진열을 위한 상품 분류의 기준으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 색상
- ② 가격대
- ③ 스타일
- ④ 사용용도
- ⑤ 구매충동성

27. 매장의 구성에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- 매장 내 배치의 기본 원칙은 고객이 쉽게 원하는 물건을
- ① 찾을 수 있도록 하는 동시에, 매장 전체를 돌아볼 수 있도록 동선을 구성하는 것이다.
- ② 매장의 통일성을 위해 모든 제품은 동일한 양식으로 배치해야만 한다.
- ③ 매장 내 색상은 고객의 행동에 영향을 미친다.
- ④ 매장 내 종업원의 복장은 고객의 행동에 영향을 미친다.
- 계산대 근처에 충동성 있는 상품을 배치하여 고객이 계산
- ⑤ 을 기다리는 동안 충동적으로 상품을 구매하도록 유도할 수 있다.

28. 고객을 응대하는 기법으로 가장 옳은 것은?

- ① 판매원은 항상 고객이 먼저 말을 걸어올 때 응대해야 한다.
- ② 고객에게 친밀감을 주기 위해 허물없는 태도로 고객을 대하여야 한다.
- ③ 고객과의 대화는 설득의 성격이 있으므로 더 많은 정보를 갖고 있는 판매자가 주도할 필요가 있다.
- ④ 상품은 점포의 것이기도 하지만 곧 고객의 것이 될 수도 있는 것이기 때문에 제시나 취급에 최대한 신중한 자세로 임하여야 한다.
- ⑤ 고객요구를 파악하여 요구에 맞는 상품을 최대한 많이 제시한다.

29. POS(point of sales) 시스템의 장점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매상등록시간이 단축되어 고객 대기시간을 줄일 수 있다.
- ② POS 도입으로 판매원의 교육훈련 시간이 증가하지만 입력오류를 방지할 수 있다.
- ③ 단품관리에 의해 잘 팔리는 상품과 잘 팔리지 않는 상품을 파악할 수 있다.
- ④ 상품기획이나 매장효율성 제고 등에 활용할 수 있다.
- ⑤ POS 시스템은 유통업체만이 아니라 제조업체에게도 의미있는 정보를 제공한다.

30. 서비스 품질을 평가하는 SERVQUAL의 품질차원에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 신뢰성(reliability)은 약속된 서비스를 정확하게 제공하는 능력을 의미한다.
- ② 유형성(tangibles)은 서비스의 제공을 위한 물리적 시설, 장비 등과 같은 외형적인 단서를 의미한다.
- ③ 확신성(assurance)은 서비스를 제공하는 종업원의 능력, 예절, 전문성 등과 관련이 있다.
- ④ 공감성(empathy)은 고객에 대한 충분한 이해, 원활한 의사소통 등과 관련이 있다.

⑤ 응답성(responsiveness)은 기업평판과 서비스 제공자의 진실성, 정직성을 의미한다.

31. 소비자 대상 판매 촉진 방법에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 샘플은 가격에 민감한 고객에게 가격을 할인해주는 효과가 있어 즉각적인 상품구매를 유도한다.
- ② 쿠폰은 모든 소비자에게 할인해주지 않으면서 제품 사용의 기회를 제공한다는 점에서 효과가 있다.
- ③ 프리미엄은 정상가격에 기존제품보다 더 많은 양이나 더 많은 개수의 제품을 제공하는 것이다.
- ④ 경품은 제품구매에 대한 확실한 보상으로 무상 또는 저렴한 가격으로 제품이나 서비스를 제공해주는 것이다.

⑤ 가격할인은 재고상품 판매 또는 매출 증대를 위해 일시적으로 가격을 인하하는 것을 말한다.

32. 촉진관리에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 촉진 유형은 대중매체를 이용한 촉진과 세분화된 커뮤니케이션 방법을 이용한 촉진으로 구분될 수 있다.
- ② 최근 대중매체보다는 세분화된 커뮤니케이션을 통한 촉진이 주목받고 있다.
- ③ 촉진믹스는 산업의 특성에 따라 다르게 나타날 수 있다.
- ④ 촉진전략 중 광고는 매우 다양한 형태를 가지고 있어 특성을 일반화하기 어렵다.

⑤ 일반적으로 촉진은 한 가지 방법을 선택하여 집중적으로 진행하는 것이 가장 유리하다.

33. 푸시(push)전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 푸시(push)전략 중 광고는 제조업자가 최종구매자에 대상으로 하는 가장 효과 빠른 촉진활동이다.

② 푸시(push)전략은 제조업자가 유통업자들을 대상으로 하는 촉진활동이다.

③ 푸시(push)전략은 주로 판매촉진과 인적판매 수단을 이용한다.

④ 푸시(push)전략의 사례로 제약회사가 일반의약품을 약국을 대상으로 촉진활동하는 것을 들 수 있다.

푸시(push)전략의 목표는 유통업자들로 하여금 해당 상품
⑤ 품을 많이 취급하고 최종구매자들에게 적극적으로 권하도록 하는 데 있다.

34. 아래의 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

이것은 기업의 커뮤니케이션 경로들을 통합하고 조정하여 명확하고 일관성 있게 기업과 브랜드에 대한 설득력 있는 메시지를 전달하는 것을 의미한다.

① 온라인 광고 전략(online advertising strategy)

② 독립적 마케팅 채널 전략(independent marketing channel strategy)

③ 통합적 대중 마케팅(integrated mass marketing)

④ 통합적 마케팅커뮤니케이션(integrated marketing communication)

⑤ 병렬 커뮤니케이션 전략(parallel communication strategy)

35. 충성도가 높은 고객의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

① 제품을 반복적으로 구매한다.

② 경쟁기업의 유인전략에 잘 반응하지 않는다.

③ 프로모션이나 할인에 대한 민감도가 상대적으로 높다.

④ 잠재구매자들에게 호의적인 구전을 전달한다.

⑤ 브랜드에 대한 신뢰도가 상대적으로 높다.

36. 고객 중심의 인접진열 사례로 가장 옳지 않은 것은?

① 빵 또는 시리얼과 우유

② 치약과 칫솔

③ 세탁세제와 주방·주거세제

④ 채소류와 샐러드 소스류

⑤ 샴푸류와 린스류

37. 아래 글상자에서 설명하는 개념으로 가장 옳은 것은?

소비자는 제품에 대한 과거 경험이나 일정 수준의 품질을 가지고 있는 제품에 대한 커뮤니케이션에 기반해서 해당 제품의 성능에 대한 신념을 형성한다. 만약 그 제품의 품질이 이에 미치지 못하면 소비자는 불만족을 느낀다.

- ① 자기효능감 이론(self-efficacy theory)
- ② 기대불일치모델(expectancy disconfirmation model)
- ③ 사회적 학습이론(social learning theory)
- ④ 정서적 반응이론(emotional response theory)
- ⑤ 브랜드 자산이론(brand equity theory)

38. 고객의 소리 관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 자발적으로 남긴 질문 및 의견들로 통계적 대표성을 갖는다.
- ② 고객의 입장에서 신속하고 성의 있는 답변으로 충성도를 제고한다.
- ③ 이메일이나 정기적인 서비스 콜을 통해 지속적으로 고객의 소리를 관리한다.
- ④ 고객 문의나 불평 처리 시 고객정보가 유출되지 않도록 관리한다.
- ⑤ 고객 불평에 대한 핵심 내용을 파악하고 재발 방지를 위한 직원 교육을 시행한다.

39. 점포 레이아웃에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 품운반이 용이하도록 통로를 만들기 위한 목적을 가지고 있다.
- ② 주통로는 소비자의 통행을 원활하게 하고 점포를 전체적으로 일목요연하게 볼 수 있도록 설계된 점포의 대로이다.
- ③ 부통로는 주통로와 연결되어 소비자의 통행을 분산하면서 상품의 품종을 구분할 수 있도록 설계한 통로이다.
- ④ 일방통행준수(one way control) 방식에서는 입구와 출구를 분명하게 구분하는 것을 원칙으로 한다.
- ⑤ 소비자 동선은 가능한 한 짧게 설정하고, 상품동선은 가능한 한 길게 설정하는 것이 동선의 기본 원칙이다.

40. 고객만족경영에 대한 아래의 설명 중에서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객불평을 중요시 여기며, 이를 잘 해결하고 고객에게 피드백을 제공해야 한다.
- ② 고객을 만족시킴으로서 고객과의 관계 형성을 추구한다.
- ③ 기존 고객의 유지보다는 신규 고객의 창출이 더욱 중요하다.
- ④ 고객만족의 선행지수로 종업원만족지수, 내부고객만족지수 등이 있다.
- ⑤ 고객만족지수 등을 개발하여 성과를 계량화하여야 한다.

41. 상품포장에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상품포장은 소비자의 주의를 끌 수 있다.
- ② 상품포장은 제품의 특징을 표현해준다.
- ③ 기업과 브랜드가 즉각적으로 인식되는 상품포장은 피해야 한다.
- ④ 상품포장은 제품을 보호하며 사용을 더 편리하게 만드는 역할을 한다.
- ⑤ 재활용 및 분리수거 가능한 재료를 사용한 상품포장은 친환경 이미지를 강조할 수 있다.

42. 상품별로 매장공간을 배분할 때 고려해야 할 요인으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판매 장치와 설비의 매장 내 배치
- ② 계획된 상품별 진열방식
- ③ 위치에 따른 상품별 고객 흡인력
- ④ 상품별 한계 공간 수익성
- ⑤ 전체 판매에서 차지하는 상품별 상대적 비중

43. 다음 중 상품의 가격탄력성이 낮을 것으로 판단되는 경우로 옳지 않은 것은?

- ① 시장의 트렌드 변화가 빠르며 소비자의 구매습관 변화가 빈번하게 발생할 때
- ② 자사 제품이 경쟁제품과 비교해 독특한 제품 특성 및 브랜드 위상을 가질 때
- ③ 대체품을 찾기 힘들거나 대체재들의 품질을 쉽게 비교할 수 없을 때
- ④ 제품이 소비자의 습관이나 선호와 깊이 연관되어 있을 때
- ⑤ 소비자들이 고가격을 고품질과 연관시켜 고가격제품을 기꺼이 구매하고자 할 때

44. 서비스품질은 서비스에 대한 고객의 사전기대와 경험한 이후의 인식의 차이로 결정된다. 이때 고객의 기대를 구성하는 요인으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 개인적인 니즈
- ② 서비스에 대한 고객의 이용 경험
- ③ 소비자의 기대에 대한 경영자의 인식
- ④ 서비스에 대한 다른 고객들의 추천
- ⑤ 기업의 광고 및 홍보활동

45. 소매업체가 고객유지를 위해 고객과의 유대관계를 강화하는 합리적 방안으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 교차판매, 묶음판매를 통한 거래관계의 확장
- ② 구매금액의 일정비율을 적립해주는 보상프로그램 운영
- ③ 관계마케팅을 위해 잠재적 신규고객의 행동 예측
- ④ 단골고객에게 맞춤형 차별적 고객서비스 제공
- ⑤ 판매원과 고객 사이의 신뢰관계 구축