

2024년08월24일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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

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. 소매업의 특징에 관한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 영업전략에 따라 소매점의 소매업태를 구분한다.
- ② 소매업태는 일반적으로 수명주기를 가진다.
- ③ 주력 판매상품에 따라 소매점의 업종을 구분한다.
- ④ 소매점의 대형화는 도매상의 발전을 동반한다.
- ⑤ 산업재 유통경로에는 소매상이 존재하지 않는다.

2. 일반대형마트와 비교한 창고형 할인매장에 대한 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류비나 인건비 절감을 위해 팔레트에 실린 상품을 그대로 매장에 진열하기도 한다.
- ② 일반대형마트에 비해 상품 구색이 훨씬 다양한 편이다.
- ③ 배달서비스를 제공하지 않는 경우가 대다수이며 매장 내 서비스 수준도 낮은 편이다.
- ④ 회원제도를 운영하지 않는 곳도 있지만 회원제로 운영하는 것을 근간으로 한다.
- ⑤ 대량구매를 원하는 비즈니스 고객들에게 인기가 많다.

3. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 소매업체를 바르게 나열한 것은?

(㉠)은(는) 제한된 수의 상호보완적인 상품 카테고리리를 판매하며 매장에서 높은 수준의 서비스를 제공하고 있다.
(㉡)은(는) 다양한 상품과 제한된 서비스 그리고 낮은 가격을 제공하는 소매업체이다.

- ① ㉠ 카테고리 전문점, ㉡ 전문점
- ② ㉠ 드럭스토어, ㉡ 종합할인점
- ③ ㉠ 전문점, ㉡ 종합할인점
- ④ ㉠ 백화점, ㉡ 카테고리 전문점
- ⑤ ㉠ 카테고리 전문점, ㉡ 초가치 소매업체

4. 소비자들이 점포를 선택할 때 고려하는 점포 속성 변수로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점 입지 및 소비자의 접근 용이성
- ② 소매점 상품구색의 폭과 깊이
- ③ 소매점이 취급하는 상품의 가격
- ④ 점포 이미지와 소비자 자아 이미지 간의 일치
- ⑤ 판매원 친절 등과 같은 고객서비스

5. 기업가형 리더의 각 차원별 특징에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 행동 초점: 사업기회에 초점을 둔 전략적 성향을 가진다.
- ② 사업기회 포착: 사업기회를 포착하면 신속하고 과감한 행동을 취한다.
- ③ 경영자원의 동원: 필요에 따라 임기응변으로 자원을 동원한다.
- ④ 관리방식: 공식적인 위계중심의 관리방식을 선호한다.
- ⑤ 보상체계: 가치창조 중심의 보상체계를 선호한다.

6. 유통경로가 필요한 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 제품 구매와 판매에 필요한 정보탐색의 노력을 감소시켜 준다.
- ② 제조업자의 기대와 소비자 기대 간의 차이를 조정해준다.
- ③ 생산된 제품의 물량과 구색을 소비될 제품의 물량과 구색에 맞게끔 조정해 준다.
- ④ 반복적인 거래를 가능하게 함으로써, 구매와 판매를 보다 용이하게 해준다.
- ⑤ 교환과정에 있어 거래비용과 거래횟수를 증가시켜 효율성을 높여준다.

7. 양성평등기본법(법률 제18099호, 2021.04.20., 일부개정)의 경제활동참여조항에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 국가기관등과 사용자는 직장 내의 양성평등한 근무환경 조성을 위하여 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ② 국가기관등과 사용자는 여성이 임신·출산·육아 등을 이유로 경력이 단절되지 아니하도록 노력하여야 한다.
- 국가기관등과 사용자는 인사상 처우에서 성별에 따른 차별 없이 그 자질과 능력을 정당하게 평가받을 수 있도록 노력하여야 한다.
- ④ 국가와 지방자치단체는 관계 법률에서 정하는 바에 따라 경력단절 여성 등의 경제활동 참여를 위하여 행정적·재정적 지원 등 필요한 시책을 마련할 필요가 없다.
- 국가와 지방자치단체는 관계 법률에서 정하는 바에 따라
- ⑤ 근로자의 모집·채용·임금·교육훈련·승진·퇴직 등 고용 전반에 걸쳐 양성평등이 이루어지도록 하여야 한다.

8. 소매업체에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 개인용이나 가정용으로 구매하는 상품 또는 서비스를 판매하는 사업체이다.
- ② 제조업체와 최종소비자를 연결하는 중요한 역할을 수행한다.
- ③ 고객들이 상품을 더 쉽게 구매하고 사용할 수 있도록 도와주는 서비스를 제공한다.
- ④ 개인 고객들이나 가정의 소비패턴에 맞춰 더 작은 단위로 상품을 분할하는 활동을 한다.
- ⑤ 점포 내의 상품을 판매하는 사업자로 서비스의 판매는 제외한다.

9. 판매자와 고객과의 관계에서 발생할 수 있는 윤리적 문제에 해당되지 않는 것은?

- ① 고객에게 필요 이상의 고가품을 권하는 경우
- ② 고객에게 지키지 못할 약속을 남발하는 경우
- ③ 판매자가 고객에게 금품이나 뇌물을 제공하는 경우
- ④ 고객에게 명확하고 정확한 정보를 제공하는 경우
- ⑤ 판매 목표를 달성하기 위하여 고객에게 제품을 떠안기는 경우

10. 소비자 도매상이 제조업자를 위해 수행하는 기능으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구색갖춤 기능
- ② 시장정보제공 기능
- ③ 시장확대 기능
- ④ 재고유지 기능
- ⑤ 주문처리 기능

11. 아래 글상자에서 나타나는 소매상의 진화와 발전에 대한 접근으로 가장 옳은 것은?

소비자는 과거 소매점을 직접 방문하여 상품을 확인하고 구매하였지만, 기술의 발전으로 소매점에 방문하지 않아도 상품을 검색하고 구매할 수 있게 되었다. 이후에는 오프라인과 온라인 소매점의 특성이 적절히 합쳐져 오프라인과 온라인 경로를 넘나들며 상품을 검색하고 구매하는 옴니채널(omni-channel)이 각광받고 있다.

- ① 소매업 수레바퀴 이론적 접근
- ② 변증법적 접근
- ③ 소매점 아코디언 이론적 접근
- ④ 소매 수명 주기 이론적 접근
- ⑤ 유통 시스템적 접근

12. 도매상의 유형에서 한정서비스 도매상으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 현금인도 도매상(cash-and-carry wholesaler)
- ② 직송 도매상(drop shipper)
- ③ 트럭 도매상(truck wholesaler)
- ④ 진열 도매상(rack jobber)
- ⑤ 전문 도매상(specialty wholesaler)

13. 판매원의 자세 및 마음가짐으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상대방에게 부담을 주지 말고 진심에서 우러나오는 순수한 봉사정신이 있어야 한다.
- ② 철저한 위생관념에 입각하여 신체상 또는 복장상 청결한 상태를 유지해야 한다.
- ③ 모든 서비스 업무에 능동적인 자세로 임하여 능률적으로 업무를 처리해야 한다.
- ④ 제품의 가격을 무조건 양보하여 고객에게 할인을 제공하는 것이 중요하다.
- ⑤ 판매원은 고객응대 시 고객의 요구사항에 빠르게 대처해야 한다.

14. 유통산업에서 발생하는 다양한 환경 변화 중 시장 환경요인에 대한 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 교육 수준의 향상
- ② 고령 인구비율의 증가
- ③ 소매점 경쟁 구조의 변화
- ④ 소비자 보호 운동의 확산
- ⑤ 소득 수준과 소비 구조의 변화

15. 서비스 과정에 고객참여를 증대시키는 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 각 서비스마다 고객이 서비스 과정에 참여하는 수준이 다르기 때문에 고객의 과업 수준을 적절히 설정해야 한다.
- ② 기업에서 제공하는 서비스 범위를 광고나 인플루언서 등을 통해 고객에게 알려야 하고 고객기대를 관리해야 한다.
- ③ 고객이 자신의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 설명하거나 교육을 할 필요가 있다.
- ④ 참여고객의 공헌도에 따라 금전적, 시간적, 심리적인 보상을 효과적으로 주어야 한다.
- ⑤ 기업의 수익을 증진시키기 위하여 애호도가 높은 고객에게만 참여를 권장해야 한다.

16. 판매원이 수행하는 적응판매(adaptive selling)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 다양한 판매상황에서 서로 다른 각각의 고객에게 적합한 판매방식을 수행하도록 판매활동을 조정하는 것을 의미한다.
- ② 판매에 있어서 모든 상황에 적용되는 가장 최고의 방식이 존재한다.
- ③ 판매원은 적응판매를 통해 고객들에게 통일된 판매메시지를 전달한다.
- ④ 적응판매를 위해 판매원은 관리자로부터 고객의 정보를 수집한다.
- ⑤ 적응판매는 다수의 고객들에게 동일한 의사소통방식을 활용한다.

17. 상인의 윤리강령으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 거래 및 교환과정에서 솔직하고 정직하게 행동해야 하며, 고객과 신뢰를 유지해야 한다.
- ② 부당한 경쟁 행위나 타인을 속이는 행위를 하지 말아야 한다.
- ③ 이익을 추구하기 위해서는 수단과 방법을 가리지 않는다.
- ④ 환경 보호, 사회 공헌, 노동자의 권리 보장 등과 같은 사회적 책임을 이행해야 한다.
- ⑤ 고객을 최우선으로 생각하고 고객의 만족도를 높이기 위해 최선을 다해야 한다.

18. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

()은(는) 유통경로 내 다른 경로 구성원과의 거래에 불만족을 느끼는 경로 구성원이 상호 간 거래관계를 단절하거나 축소하는 행위를 말한다.

- ① 경로역설
- ② 경로리더
- ③ 경로파워
- ④ 경로이탈
- ⑤ 경로갈등

19. 유통산업발전법(법률 제19117호, 2022.12.27., 타법개정)에서 제시하는 정부의 유통산업시책 기본방향으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통산업의 종류별 균형 발전의 도모
- ② 유통구조의 선진화 및 유통기능의 효율화 촉진
- ③ 유통산업에서의 소비자 편의의 증진
- ④ 체인사업의 구조개선 및 경쟁력 강화
- ⑤ 유통산업의 국제경쟁력 제고

20. 청소년보호법(법률 제20423호, 2024.3.26., 타법개정) 상 정의에서 매체물에 해당되는 것의 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 「게임산업진흥에 관한 법률」에 따른 게임물
- ② 「음악산업진흥에 관한 법률」에 따른 음반, 음악파일, 음악영상물 및 음악영상파일
- ③ 「공연법」에 따른 국악 공연을 제외한 공연
- ④ 「전기통신사업법」에 따른 전기통신을 통한 부호·문언·음향 또는 영상정보
- ⑤ 「방송법」에 따른 보도 방송프로그램을 포함한 방송프로그램

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 하나의 제품 라인(product line)에 포함될 수 있는 제품들로 옳지 않은 것은?

- ① 유사한 기능을 수행하는 제품들
- ② 동일한 고객집단에게 판매되는 제품들
- ③ 비슷하거나 통일된 디자인의 제품들
- ④ 동일한 유통경로를 통해 판매되는 제품들
- ⑤ 관련된 제품 범주 안에서 비슷한 가격대에 판매되는 제품들

22. 판매촉진에 관한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 단기간 내에 효과를 얻기 위해 사용한다.
- ② 경쟁점포와 차별화 정도가 적을수록 활용빈도가 높다.
- ③ 광고와는 상호 대체적 관계이므로 함께 사용하지 않는 편이 효과적이다.
- ④ 풀(pull)전략에는 영업판촉보다 소비자판촉이 적합하다.
- ⑤ 실행 이후, 신규고객 유치에 실패하면 일시적으로 판매량 감소가 발생할 수 있다.

23. 고객서비스 수요증가로 서비스 생산능력이 한계에 직면할 경우, 생산능력을 조절할 수 있는 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 아웃소싱 활용
- ② 임시직원 및 보조직원 추가 고용
- ③ 고객 대면서비스 강화
- ④ 직원의 다기능화교육(cross training)
- ⑤ 여분의 시설과 장비를 공유 혹은 대여

24. 소매업에서 중요시하는 포장의 기능 및 목적으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객접점에서 차별화 수단
- ② 상품가치 증대
- ③ 상품의 효과적 재고관리
- ④ 상품에 대한 정보전달
- ⑤ 판매 촉진

25. 상품을 진열할 경우 진열 조건과 관련해서 결정할 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 어떤 상품을 진열할 것인가에 대한 진열상품
- ② 어디에 진열할까에 대한 진열 위치
- ③ 상품의 어느 면을 보이게 할 것인가에 대한 진열 페이스
- ④ 누가 진열할까에 대한 진열 담당자 결정
- ⑤ 어떤 형태로 진열할까에 대한 진열 형태

26. 브랜드 확장에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기존의 친숙한 브랜드명을 이용해 소비자들은 신제품을 긍정적으로 인식할 수 있다.
- ② 브랜드 확장을 이용한 신제품이 소비자들로부터 호의적 인 평가를 받게 되더라도, 기존 브랜드명의 이미지를 강화하기는 어렵다.
- ③ 브랜드 확장이 성공하기 위해서는 소비자들이 기존 브랜드명에 대해 좋은 인상을 가지고 있어야 한다.
- ④ 새로운 브랜드명을 도입하는데 드는 높은 광고비를 절감할 수 있다.
- ⑤ 브랜드 확장은 신제품 도입에 따른 위험을 상당 부분 감소시킬 수 있다.

27. 아래 글상자에서 설명하는 진열로 옳은 것은?

- 단일 품목을 대량 판매하기 위해 사용하는 방식 중 하나이다.
- 가격이 저렴하다는 인식을 줄 수 있기 때문에 대량 진열과 판촉 행사가 병행되면 효과가 증가한다.
- 신상품이나 인기 상품 또는 계절성 성수기 상품을 대상으로 실시하는 것이 바람직하다.

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

28. 온라인 쇼핑몰의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 제품을 비교하기 편리하고 쇼핑시간을 절약할 수 있다.
- ② 365일, 24시간 언제나 이용할 수 있다.
- ③ 오프라인 매장에 비해 재고비용이 많이 든다.
- ④ 중간 유통채널이 없기 때문에 제품의 가격이 상대적으로 저렴하다.
- ⑤ 주문을 하면 집 앞까지 배달되는 편리성을 가진다.

29. 매장 내 디스플레이 도구 및 구역에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 마네킹(mannequin)은 사람의 몸을 실물크기로 표현한 것으로 의복을 전시하는데 사용된다.
- ② 매대(end cap)는 주로 충동상품, 세일상품 등의 진열에 활용한다.
- ③ 탈의실(dressing room)의 경우 소비자들이 구매여부를 결정하게 하는 공간으로 최근에는 가상탈의실을 활용하기도 한다.
- ④ 판촉구역(promotional area)의 경우 현재 판촉행사 중에 있는 상품들을 진열해놓는 공간이다.
- ⑤ 벽(wall)은 효율적 활용이 어려운 공간이기에 사인물 부착의 용도로만 이용한다.

30. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

제품은 크게 두 가지로 분류된다. (㉠)은(는) 최종소비자가 소비를 목적으로 구매하는 제품이며, (㉡)은(는) 기업이 제품이나 서비스를 생산하는데 투입하기 위해 구매하는 제품이다.

- ① ㉠ 선매품, ㉡ 전문품
- ② ㉠ 편의품, ㉡ 전문품
- ③ ㉠ 편의품, ㉡ 선매품
- ④ ㉠ 산업재, ㉡ 소비재
- ⑤ ㉠ 소비재, ㉡ 산업재

31. 매장 구성에 관한 다음 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 유입이 용이하게 대중교통 및 주차장을 고려하여 보행자의 입장에서 출입구를 만든다.
- ② 고객의 쇼핑경험을 위해 매장은 상품을 판매하는 상품존과 창고, 휴게실 등의 후방존으로 구분하여 구성한다.
- ③ 전 매장을 구석구석 둘러볼 수 있도록 고객동선을 구성하여 고객이 쉽게 상품을 구매할 수 있게 해야 한다.
- ④ 상품을 자유롭게 만져보고 비교하여 결정할 수 있게 함으로써 수익을 실현할 수 있는 매장구성이 되어야 한다.
- ⑤ 이고 눈에 잘 띄도록 고객편의를 고려하여 구성해야 한다.

32. 선매품의 판매전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장은 교통이 편리한 번화가에 입지하는 것이 유리하다.
- ② 고객의 질문에 충분히 답할 수 있는 판매원 교육이 중요하다.
- ③ 매장이 주거지와 다소 떨어져 있는 곳에 입지해도 큰 문제가 되지 않는다.
- ④ 많은 매장을 운영하는 것이 전략적으로 유리하다.
- ⑤ 유행에 민감하기 때문에 취급과 매입에 주의하지 않으면 재고누적으로 경영에 어려움을 줄 수 있다.

33. 아래의 글상자에서 설명하는 판매형태로 가장 옳은 것은?

짧은 기간 동안 임시 매장을 열고 판매하는 형태로, 평소 쉽게 접할 수 없는 제품이나 서비스를 직접 체험해 볼 수 있어서 소비자로부터 큰 호응을 얻고 있다.

- ① 직판 모델(direct selling model)
- ② 가상 매장(virtual store)
- ③ 플래그십 스토어(flagship store)
- ④ 팝업스토어(pop-up store)
- ⑤ 구독 서비스(subscription service)

34. 고객이 제공받은 서비스가 기대치에 미치지 못한 경우에 발생하는 서비스 차이(gap)와 이를 해결하기 위한 방법에 대한 연결이 가장 옳지 않은 것은?

- ① 반응차이(responsiveness gap) - 표준화된 매뉴얼 작성
- ② 표준차이(standards gap) - 적절한 서비스 표준 구축
- ③ 커뮤니케이션차이(communication gap) - 효과적인 고객욕구 관리
- ④ 인식차이(knowledge gap) - 시장조사
- ⑤ 인도차이(delivery gap) - 종업원 교육

35. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

서비스의 특성 중 ()(으)로 인하여 고객들은 서비스 과정에 참여하며 일정한 역할을 하고 있다.

- ① 무형성
- ② 비분리성
- ③ 소멸성
- ④ 이질성
- ⑤ 탈서비스화

36. 유통업체에서 활용하는 구매시점(POP)광고에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장에 행사나 시즌 분위기를 연출하는데 활용된다.
- ② 고객이 찾는 매장으로 안내하는 표시 기능을 제공한다.
- ③ 상품의 특징, 가격, 소재 등을 설명해주는데 활용된다.
- ④ 설치목적에 따라 다양하게 활용되기 때문에 예산 및 비용에 대해 신중히 검토해야 한다.
- ⑤ 고객들의 가시거리에 설치되어야 하므로 점포 벽면에 최우선으로 설치해야 한다.

37. 아래 글상자에서 설명하는 프로모션 수단으로 옳은 것은?

매우 신뢰성이 높다는 차별적 특성을 가지고 있는 프로모션 수단으로서, 뉴스, 행사 등을 활용하기 때문에 소비자들은 광고보다 더 믿을 만하다고 생각하는 경향이 있다.

- ① 보너스 팩
- ② 판매촉진
- ③ 직접마케팅
- ④ PR
- ⑤ 인적판매

38. 고객의 소리(VOC) 관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 자발적으로 남긴 질문 및 의견들로 통계적 대표성을 갖는다.
- ② 고객의 입장에서 신속하고 성의 있는 답변으로 충성도를 제고해야 한다.
- 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. 고객유지를 위한 사후관리 행동으로 가장 옳은 것은?

- ① 제품이나 서비스에 대한 욕구, 지불능력 등 소비자에 대한 충분한 정보를 수집한다.
- ② 구매 대안에 대한 다양하고 객관적인 정보를 제공한다.
- ③ 고객의 욕구를 파악하고 이를 바탕으로 고객이 문제점을 인식하는 계기를 제공한다.
- ④ 판매 이후 고객이 제품에 대한 불만을 가질 경우 이에 대한 해결책을 제시한다.
- ⑤ 고객의 저항을 해소시키기 위해 설득 및 협상을 진행한다.

40. 고객관계관리(CRM)에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객유치보다는 고객생애가치에 기반한 마케팅을 진행한다.
- ② 고객점유율보다는 시장점유율에 비중을 둔다.
- ③ 고객획득보다는 고객유지에 중점을 둔다.
- ④ 상품의 판매보다는 고객과의 관계에 중점을 둔다.
- ⑤ 기업의 입장보다는 고객의 입장에서 상품을 판매한다.

41. 고객을 응대하는 판매원의 자세로 옳지 않은 것은?

- ① 항상 친절하고 명랑한 표정과 말투로 고객을 응대한다.
- ② 친밀한 관계 형성을 위해 친구 같은 편안한 태도로 응대한다.
- ③ 매장 안에서 고객을 만나면 언제나 먼저 인사한다.
- ④ 통로에서 고객을 마주치면 길을 양보한다.
- ⑤ 고객이 무엇을 묻거나 안내를 원하면 무엇보다 우선해서 응대한다.

42. 아래 글상자에서 설명하는 고객의 구매의사결정에 영향을 미치는 요인으로 옳은 것은?

개인이 자신의 판단, 신념, 행동을 결정하는데 기준으로 사용하는 집단으로서 태도나 행동을 평가하기 위한 기준점을 제공한다.

- ① 문화
- ② 사회계층
- ③ 준거집단
- ④ 가족
- ⑤ 친구

43. 아래의 글상자에서 설명하는 소매업체의 활동과 관련된 고객욕구로 가장 옳은 것은?

소매업체는 매장에서 배경음악, 비주얼 디스플레이, 향기와 같은 자극적인 경험을 선사하는 등 소비자들이 일상생활에서 벗어나 휴식을 취하고 점포를 방문하도록 장려한다.

- ① 생리적 욕구
- ② 안전의 욕구
- ③ 사회적 욕구
- ④ 실용적 욕구
- ⑤ 쾌락적 욕구

44. 아래 글상자의 소비자 A의 구매행동에 해당하는 용어로서 가장 옳은 것은?

식료품 구매를 위해 소매점을 방문한 소비자 A는 진열된 치약을 보고 집에 치약이 떨어진 것을 기억해 구매를 결정했다. 몇 개 상표의 성분을 비교·검토한 후 가장 좋다고 판단한 상표의 치약을 구매했다.

- ① 순수 충동구매
- ② 회상적 충동구매
- ③ 계획적 충동구매
- ④ 암시적 충동구매
- ⑤ 제안형 충동구매



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

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

- ① 구매자에게 제공될 상품혜택 등을 설명하면서 고객의 질문에 성실히 응해야 한다.
- ② 단정한 복장과 함께 3S(smile, sincerity, smooth mood)를 갖추어야 한다.
- ③ 사실에 근거한 진솔한 칭찬으로 고객의 주의와 관심을 끌고 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.