2025년05월03일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 20문제】 유통상식	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	②	②	①	③	④	③	②	④	②	④
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	④	⑤	②	⑤	⑤	④	⑤	①	①	⑤

【2과목 : 25문제】 판매 및 고객관리	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	②	④	③	③	④	⑤	①	⑤	⑤	⑤
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	③	③	⑤	③	④	⑤	①	②	①	③
	41	42	43	44	45					
	③	④	①	②	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.

CBT기출문제

전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

【1과목】유통상식 (20문제)

1. 제조업체의 인터넷 채널을 통한 D2C(Direct to Customer)전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 최대 강점은 유통 단계를 줄여 얻을 수 있는 가격경쟁력이다.

② 거래 횟수를 줄여 거래비용을 감소시킴으로써 고객이 얻는 가치를 증진시킨다.

③ 고객과의 직접 소통으로 소비자 반응 및 시장 트렌드를 보다 빠르게 알 수 있다.

④ 유통업체에 대한 의존도를 줄여 상대적 협상력의 증가를 가져올 수 있다.

⑤ 최첨단 물류센터를 가진 거대 온라인 유통업체와의 배송 경쟁에서는 밀릴 수밖에 없다.

2. 특정 전문품에 대해 깊은 상품구색을 갖추고 매우 저렴한 가격으로 판매하는 할인형 대규모 전문점으로 옳은 것은?

① 팩토리 아울렛

② 카테고리 킬러

③ 양판점

④ 하이퍼마켓

⑤ 회원제 창고형 도소매점

3. 아래 글상자 내용은 소매업태의 변천과정을 설명하는 이론 중 하나이다. 가장 적합한 것은?

제품구색의 변화에 초점을 맞춘 소매이론으로서 제품구색이 넓은 소매업태에서 전문화된 좁은 제품구색의 소매업태로 변화되었다가 다시 넓은 제품구색의 소매업태로 변화되어 간다는 이론

① 소매아코디언이론

② 소매수명주기이론

③ 소매업수레바퀴가설이론

④ 거래비용이론

⑤ 대리인이론

4. 유통경로가 존재해야 하는 근거 중에서 총거래수 최소의 원칙에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 중간 단계의 유통경로를 가능한 늘려서 다양한 유통경로를 확보하는 것이 핵심이다.

② 생산자와 소비자 간의 직거래를 추구하는 주장에 대한 근거로 작용한다.

③ 유통경로가 개입됨으로 인해 전체 거래 횟수가 최소화되어 사회적으로 효율성이 달성되는 것을 설명한다.

④ 총거래수가 많을수록 시장 경쟁력이 증가하므로 가능한 많은 중간 단계를 거쳐야 한다.

⑤ 소비자의 선택권을 보장하기 위해 적절한 유통 단계를 유지하는 것이 필수적이다.

5. 서비스를 제공하는 과정에서 고객의 참여를 증진시킬 수 있는 방안으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객이 참여한 공헌도에 따라 금전적, 시간적, 심리적 보상을 지급한다.

② 충분한 설명과 교육을 통해 고객이 자신의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 한다.

③ 고객기대 관리를 위해 기업에서 제공할 수 있는 서비스의 범위를 광고나 인플루언서 등을 통해 고객에게 알린다.

④ 제품 애호도가 높은 고객에게만 참여를 권장해서 기업의 수익을 증진시킨다.

⑤ 서비스 과정에 참여하는 고객의 수준에 맞춘 과업수준을 적절히 설정해야 한다.

6. 개별 소매업체가 운영하는 업태의 다양성과 업태들 사이의 전략적 조정의 정도를 기준으로 소매점의 성장 과정을 구분하기도 한다. 이런 관점에서 파악한 소매점 발전과정의 단계별 순서로서 가장 옳은 것은?

① 싱글채널-멀티채널-옴니채널-크로스채널

② 싱글채널-옴니채널-멀티채널-크로스채널

③ 싱글채널-멀티채널-크로스채널-옴니채널

④ 싱글채널-크로스채널-옴니채널-멀티채널

⑤ 싱글채널-옴니채널-크로스채널-멀티채널

7. 유통경로구성원들이 수행하는 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 취급하는 제품을 보유하는 경우 발생하는 재고에 대한 위험을 분담한다.

② 판매하는 모든 제품에 대해 소유권을 가진다.

③ 제품의 판매를 촉진한다.

④ 시장의 정보를 제공한다.

⑤ 가격 및 기타 거래조건을 협상한다.

8. 도매상에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 제조업자는 재고통제와 판매 및 촉진관리를 향상시킬 목적으로 자신 소유의 제조업자 도매상을 운영하기도 한다.

② 도매상인은 일반적으로 소매상을 상대로 거래하고 소매상에게 최대한의 종합적인 서비스를 제공한다.

③ 산업유통업자는 제조업자에게 제품을 판매하는 도매상으로 다른 유형의 도매상과 유사한 서비스를 제공한다.

④ 한정서비스 도매상은 한 가지 제품 계열 중에서 세분된 일부분만을 매우 깊이 있게 취급하는 유형의 도매상이다.

⑤ 대리인과 브로커는 거래되는 제품에 대한 소유권을 보유하고 있지 않으며 단지 제품거래를 촉진시키는 역할만을 수행한다.

9. 소매점의 입장에서 제품 속성과 그에 맞는 유통경로에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고가의 제품은 일반적으로 짧은 유통경로를 갖는다.

② 표준화된 제품은 직접 유통경로를 사용한다.

③ 부패가능성이 있는 제품은 유통경로가 짧을수록 좋다.

④ 제품의 구매주기가 짧을수록 유통경로가 길어지는 경향이 있다.

⑤ 무게가 무겁고 부피가 큰 경우는 직접 유통경로를 사용한다.

10. 인적판매가 가지는 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

① 인적판매를 통해 고객에 대한 정확한 정보를 수집할 수 있다.

② 고객의 태도와 행동변화에 대해 유연하고 즉각적으로 대응할 수 있다.

③ 고객 특성에 맞는 다양한 판매 촉진 수단을 사용하여 구매 가능성을 높일 수 있다.

④ 매우 저렴한 비용으로 인적판매 수단을 활용할 수 있다.

⑤ 고객과의 강한 신뢰관계를 구축할 수 있다.

11. 다음 중 경청의 태도로 가장 옳은 것은?

① 고객의 시선을 막지 말고 사선으로 비켜서서 듣는다.

② 고객의 말에 방해되지 않게 반응을 최대한 자제하고 듣는다.

③ 고객의 생각보다 감정을 이해하려는 태도로 듣는다.

④ 의문이 있으면 이야기 도중 말을 가로막지 말고 말이 끝난 뒤에 묻는다.

⑤ 구체적이고 실용적인 해결책을 제시하지 못한다면 경청이라 할 수 없다.

12. 다음 중 유통 관련 소비자 보호법으로 옳지 않은 것은?

① 전자상거래법

② 방문판매법

③ 약관법

④ 표시광고법

⑤ 청약철회법

13. 아래 글상자의 항목들 가운데 인간의 도덕적 행위의 근거가 되는 도덕 원리나 인간의 성품을 탐구하고 이를 바탕으로 도덕적 문제의 해결과 실천 방법을 제시하는 윤리학의 대표적 분야를 모두 포함하는 내용으로 가장 옳은 것은?

㉠-기술 윤리학	㉡-규범 윤리학
㉢-메타 윤리학	

① ㉠

② ㉡

③ ㉢

④ ㉠, ㉡

⑤ ㉠, ㉢

14. 유통업 종사자가 가져야 할 직업적 윤리로 가장 옳은 것은?

① 고객에게만 이익이 되도록 업무를 진행한다.

② 회사의 이익을 극대화하기 위해 고객의 불편함을 무시한다.

③ 고객이 요청한 사항은 무조건 실행한다.

④ 제품을 최대한 많이 판매하기 위해 제품 성능을 과장하여 부풀린다.

⑤ 고객의 개인 정보를 함부로 노출시키지 않는다.

15. 경쟁자 정보를 획득하는 다양한 방법들 중 명백하게 윤리적 문제가 되는 것은?

① 시장조사보고서

② 공개된 출판물, 재판기록, 특허기록 등

③ 판매사원의 보고

④ 경쟁사 상품의 분석

⑤ 경쟁사에 위장 취업

16. 유통산업발전법 [법률 제20444호, 2024. 9. 20., 일부개정]에서 명시하고 있는 체인사업자의 경영개선 추진내용으로 옳지 않은 것은?

① 체인점포의 시설 현대화

② 유통관리사의 고용 촉진

③ 집배송시설의 설치 및 공동물류사업의 추진

④ 체인사업자와 체인점포 간의 생산정보시스템의 구축

⑤ 체인점포에 대한 원재료·상품 또는 용역 등의 원활한 공급

Download on the App Store 전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드]
GET IT ON Google Play 전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드]

17. 청소년 보호법 [법률 제19841호, 2023. 12. 26., 타법개정]에서 규정한 청소년유해매체물이 아닌 것은?

① 청소년에게 성적인 욕구를 자극하는 선정적인 것이거나 음란한 것

② 성폭력을 포함한 각종 형태의 폭력 행위와 약물의 남용을 자극하거나 미화하는 것

③ 도박과 사행심을 조장하는 등 청소년의 건전한 생활을 현저히 해칠 우려가 있는 것

④ 청소년에게 포악성이나 범죄의 충동을 일으킬 수 있는 것

⑤ 특정한 정치적 사상이나 종교적 신념을 노출시키는 것

18. 다음 중 양성평등에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 상대적으로 불평등을 겪는 여성의 성차별을 해소하고자 하는 것을 기본이념으로 한다.

② 여성과 남성이 동등한 참여와 대우를 받는 사회를 이루고자 하는 것이다.

③ 여성과 남성이 모든 영역에서 평등한 책임과 권리를 공유해야 한다는 것이다.

④ 성별에 따른 차별, 편견, 비하 및 폭력 없이 인권을 동등하게 보장받아야 한다.

⑤ 모든 국민은 가족과 사회 등 모든 영역에서 양성평등한 생활을 영위할 권리를 가진다.

19. 유통경로 커버리지와 관련하여 제조업자의 제품에 대한 희소성과 중간상에 대한 통제에 가장 유리한 전략은?

① 전속적 유통경로

② 단계적 유통경로

③ 선택적 유통경로

④ 순차적 유통경로

⑤ 집중적 유통경로

20. 소매업체의 대형화와 다점포화의 결과로 가장 옳지 않은 것은?

① 제조업체의 가격 결정력 감소

② 유통업체 브랜드(PB)의 비중 증가

③ 도매상의 기능 축소와 업체 수 감소

④ 소매업체의 유통경로 상의 영향력 증가

⑤ 옴니채널 기반의 소매업체 간 경쟁 감소

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 다음 중 공간 효율성이 높아 슈퍼마켓에서 주로 활용하는 소매점포 레이아웃으로서 가장 옳은 것은?

① 자유형 레이아웃

② 격자형 레이아웃

③ 창고형 레이아웃

④ 경주로형 레이아웃

⑤ 특선품 중심 레이아웃

22. 아래 글상자의 내용이 설명하고 있는 브랜드와 관련된 용어로 가장 옳은 것은?

- 중소 제조업체가 특정 유통업체에 브랜드 상품을 독점공급
- 제조업체와 유통업체의 브랜드를 동시에 표기
- 제조업체의 품질보장과 유통업체의 가격 경쟁력이라는 장점을 동시에 가짐

① NP (National Brand)

② PB (Private Brand)

③ NPB (National Private Brand)

④ MPB (Manufacturing Private Brand)

⑤ ODM (Original Development Manufacturing)

23. 다음 중 육류(肉類)의 품질저하를 막기 위한 방지책이라고 보기 어려운 것은?

① 소금 등을 이용한 염장

② 건조, 밀봉과 같은 진공포장

③ 소량화, 규격화 같은 표준화

④ 냉장 또는 냉동을 통한 저온보존

⑤ 가열, 살균, 훈연 같은 열처리

24. 고객의 관점에서 제품을 지각하는 내용에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객관점에서 제품은 편익의 묶음이라고 볼 수 있다.

② 기능적 편익은 제품이 직접적으로 제공해주는 편익이다.

③ 제품의 편익은 고객의 마음속에서 객관적으로 결정된다.

④ 심리적 편익은 제품을 구입, 소유, 사용하면서 얻는 심리적 만족감이다.

⑤ 사회적 편익은 제품을 통하여 다른 사람들에게 자신의 지위나 개성을 표현하면서 얻는 편익을 말한다.

25. 다음 중 상품분류에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 소매점의 발주, 판매, 진열, 인력운영 등 점포운영의 기본이 된다.

② 목적별, 구매습관, 가격 등 상품을 식별하기 위한 기준으로 분류한다.

③ 소비자의 관여도에 따라서 편의품, 선매품, 전문품으로 분류할 수 있다.

④ KAN 상품분류코드는 대분류, 중분류, 소분류의 세단계로 구성된다.

⑤ 보통 소매점에서는 판매, 재고, 이익관리가 용이하도록 중분류단위를 중심으로 상품분류를 실시한다.

26. 아래 글상자의 내용이 설명하는 것으로 가장 옳은 것은?

고객으로 하여금 서비스적 의미와 예술의 의미를 느끼게 하면서 상품을 구매하도록 하는 통과구매비율(pass-buy ratio)을 높이려는 활동

① 콘테스트

② 점포내 레이아웃

③ 판매촉진

④ 점내 발주

⑤ 디스플레이

27. 소매점은 다양한 상품들로 구성되어 있다. 다음 중 공급업체의 특성들이 구분될 수 있게 하는 것으로 가장 옳은 것은?

① 브랜드

② 원산지

③ 스타일

④ 사이즈

⑤ 카테고리

28. 매장 혼잡성으로 인해 소비자들에게 미치는 영향으로 가장 옳지 않은 것은?

① 구매 가능성 감소

② 대인 커뮤니케이션 감소

③ 점포 이미지에 영향

④ 만족도 감소

⑤ 구매연기 감소

29. 다음 중 전진입체 진열방식에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 제품을 빠르게 인지할 수 있어 소비자의 구매선택을 도울 수 있다.

② 소비자들의 눈에 잘 띄게 되어 제품의 판매율이 높아지게 된다.

③ 적은 양의 제품을 갖고도 풍부한 진열감을 연출할 수 있다.

④ 제조일자가 오래된 제품을 앞으로 내어 진열하여 선입선출이 가능하다.

⑤ 섬 진열, 벽면 진열 모두 활용되며 일손 절감과 대량 양감 진열 등에 적합하다.

30. 다음 중 POS시스템으로부터 수집된 데이터에 대한 분석과 활용으로 가장 옳지 않은 것은?

① 매출분석: 단품별 매출분석

② 고객분석: 부문별 객단가분석

③ 시계열분석: 전월 대비 당월의 매출분석

④ 상관관계분석: 광고효과분석

⑤ 물류합리화 분석: 소스마킹분석

31. 다음 중 고객 서비스품질과 유통업체 생산성 간의 관계에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객 서비스 품질은 생산성에 긍정적인 영향을 준다.

② 가격 대비 낮은 서비스품질은 고객만족도를 낮춘다.

③ 서비스품질 개선은 생산성 향상의 필연적 결과이다.

④ 서비스품질은 경쟁차별화를 통해 생산성을 개선한다.

⑤ 서비스품질은 고객 혜택에, 생산성은 기업 비용에 초점을 맞춘다.

32. 다음 중 개인화 서비스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객의 취향 및 관심사, 구매이력을 파악해 최적의 서비스를 제공한다.

② 개인화된 서비스는 일반적으로 고객에게 더 나은 맞춤서비스를 제공한다.

③ 개인화된 서비스는 고객에 대한 소매 상호작용의 속도와 신뢰성을 향상시킨다.

④ 표준화 서비스에 비해 서비스 품질이 일관적이지 않을 수 있다.

⑤ 빅데이터 기반 초개인화 서비스를 시행하는 온라인 유통이 증가하고 있다.

33. 고객접점에서의 판매원의 역할로 가장 옳지 않은 것은?

① 수요창출자의 역할

② 정보전달자의 역할

③ 상담자의 역할

④ 서비스제공자의 역할

⑤ 의사결정자의 역할

34. 마케팅 커뮤니케이션 채널과 관련하여 ATL(above the line)에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

① ATL은 전통적인 4대 매체인 TV, 신문, 라디오, 잡지를 통해 커뮤니케이션 하는 방식을 의미한다.

② 상품의 노출을 극대화할 수 있는 장점이 있다.

③ 양방향 커뮤니케이션을 수행하는 특성을 보인다.

④ 막대한 비용이 들기 때문에 고객층이 한정적인 경우에는 비효율적인 단점이 있다.

⑤ 제품의 정보를 제공하고 브랜드의 인지도를 창출하는 역할을 수행한다.

35. POP광고의 효과로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객의 관심을 끌 수 있다.

② 간단한 정보를 전달할 수 있다.

③ 브랜드 인지도를 높일 수 있다.

④ 넓은 도달 범위를 가지고 있어서 효과적이다.

⑤ 상향 판매나 교차 판매에 유용하다.

36. 소비자를 대상으로 하는 판매촉진 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 샘플제공의 일종인 시식판매는 매출향상과 신뢰성을 확보할 수 있는 방법이다.

② 제한된 기간 동안 정상가격에서 일정한 금액을 할인해주는 쿠폰을 활용할 수 있다.

③ 프리미엄은 반복적으로 구매하도록 소비자를 유도하기 위해 마련된 연속기획의 일부로 이용된다.

④ 보너스팩은 정상가격에 기존제품보다 더 많은 양의 제품을 제공하는 방법이다.

⑤ 할인판매 광고를 할 경우에는 종전거래가격 대신 할인가격을 표기하여 할인 혜택을 쉽게 인지하도록 한다.

37. 소매점에서 인적판매를 사용하기 적합한 경우로 가장 옳지 않은 것은?

① 소비재 구매자의 인지도를 높여야 할 때

② 소비재 구매자의 구매를 유발해야 할 때

③ 구매자의 선호를 확신으로 전환해야 할 때

④ 상품이 복잡해서 상세한 사용설명이 필요할 때

⑤ 소수의 대량 구매자가 대부분의 매출을 올려줄 때

38. 아래 글상자에서 설명하는 관계마케팅의 실천전략으로 가장 적합한 것은?

기존에 이용하던 상품보다 품질이나 사이즈가 업그레이드 된 상품을 판매하는 전략이다.

① 크로스셀링(cross-selling) 전략

② 업셀링(up-selling) 전략

③ 고객활성화 전략

④ 고객충성도 제고 전략

⑤ 고객 유지 전략

39. 다음 중 소비자가 좀 더 많은 상품정보를 필요로 하는 경우로 가장 옳은 것은?

① 고객이 동경하는 준거집단과 연관된 제품의 경우

② 특정 제품이나 브랜드를 지속적으로 구매하는 경우

③ 시간적 제한으로 정보처리에 부담을 느끼는 경우

④ 비교 제품의 성능이 비슷해서 대안 구매의 가능성이 낮은 경우

⑤ 쇼핑 중에 마음이 흔들려 충동적으로 제품을 구매하는 경우

40. 고객의 욕구를 이해하기 위해 사용할 수 있는 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객들이 소매점에 대해 소셜 네트워크에 게시하는 정보 검토

② 고객 패널 설문조사 및 고객 후기 컨테스트 실시

③ 미스터리 쇼퍼를 이용한 서비스 수준이나 매장 분위기 평가

④ 소매점 내 고객 행동 및 상호작용에 대한 직접 관찰

⑤ 고객 서비스 센터에 축적된 고객들의 불편 및 불평 분석

41. 아래 글상자의 내용으로 기존고객을 유지하기 위한 CRM 실행 프로세스를 바르게 나열한 것은?

㉠ 기존고객 니즈분석
㉡ 기존고객 세분화
㉢ 기존고객 유지활동 성과평가
㉣ 기존고객유지를 위한 가치창조
㉤ 기존고객유지를 위한 가치제안

① ㉠-㉡-㉢-㉣-㉤

② ㉠-㉤-㉣-㉡-㉢

③ ㉡-㉠-㉣-㉤-㉢

④ ㉡-㉤-㉠-㉣-㉢

⑤ ㉣-㉤-㉢-㉠-㉡

42. 다음 중 고객 전화응대 예절로 가장 옳지 않은 것은?

① 우선 자신의 소속과 이름을 밝히고 상대방의 용건을 확인한다.

② 상대방을 직접 보지 못하고 대화하기 때문에 오해가 발생하지 않도록 분명히 확인하고 답한다.

③ 마무리 인사를 한 후 상대방이 먼저 전화를 끊는 것을 확인하고 통화를 마무리한다.

④ 통화 중 다른 사람과 부득이하게 이야기할 경우 고객과 그 내용을 공유할 수 있도록 들리게 말한다.

⑤ 상대방이 오래 기다리게 될 경우 양해를 구하고 시간을 정해 다시 연락드릴 수 있게 한다.

43. 아래 글상자에서 설명하는 고객 욕구를 파악하기 위한 시장조사 방법으로 가장 적합한 것은?

사회자의 진행 아래 6~12명의 참여자가 주어진 주제에 대하여 토론을 하도록 함으로써 자료를 수집하는 방법

① 표적집단면접법(FGI)

② 단어연상법

③ 문장완성법

④ 만화완성법

⑤ 역할연기법

44. 소비자 구매심리 과정에 대해 “주의 – 관심 – 열망 – 행동”의 네 가지 단계가 순차적으로 이루어지는 것으로 설명하는 이론으로 가장 옳은 것은?

① AIDAS 모델

② AIDA 모델

③ 저관여 학습 위계 모델

④ FCB 그리드 모델

⑤ DSAVI 모델

45. 점포를 설계함에 있어서 고려해야 하는 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

① 소매업체가 전략을 수행하고 강화시킬 수 있는지를 고려해야 한다.

② 고객의 구매행동을 자극할 수 있는지를 고려해야 한다.

③ 점포공간에 유연성을 제공할 수 있는지를 고려해야 한다.

④ 점포를 설계하고 외관을 유지하는 데 드는 비용을 조정할 수 있는지를 고려해야 한다.

⑤ 고객이 입장한 이후 점포에 체류하는 시간을 최대한 줄일 수 있는지를 고려해야 한다.