

2025년08월30일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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

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. 유형재인 상품과 무형재인 서비스를 동시에 제공하는 소매업의 소비자에 대한 역할로 옳지 않은 것은?

- ① 쇼핑의 편의를 제공하는 역할
- ② 쇼핑의 장소를 제공하는 역할
- ③ 쇼핑의 즐거움을 제공하는 역할
- ④ 판매활동을 대신해 주는 역할
- ⑤ 상품이나 유행에 대한 정보를 제공하는 역할

2. 중간상을 포함하지 않고 유통경로를 구성하는 중간상 배제 현상의 원인으로 가장 옳은 것은?

- ① 상거래의 디지털화
- ② 사회 전체적인 총거래 수의 최소화
- ③ 재고의 집중을 통한 총재고량의 감소
- ④ 분업을 통한 유통기능 수행의 전문화
- ⑤ 제조업 대비 유통업의 높은 변동비 비중

3. 유통경로의 기능 흐름 중 전방 기능 흐름에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 전방 기능 흐름은 소비자에서부터 시작되어 생산자 방향으로 전달되는 기능을 의미한다.
- ② 전방 기능 흐름의 종류에는 물적소유, 소유권, 촉진 등이 있다.
- ③ 전방 기능 흐름은 제품의 이동만 해당되며 소유권이나 자금 이동과는 관련이 없다.
- ④ 전방 기능 흐름은 생산자와 소비자 사이에서 유통 경로가 담당하는 금융 및 주문 기능을 나타낸다.
- ⑤ 전방 기능 흐름은 소비자와 생산자 사이의 직거래에 서는 발생하지 않는다.

4. 생산자와 중간상이 결합한 수직적 유통경로시스템에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도매상후원 자발적 연쇄점은 대규모 도매상 아래 독립적인 소매상들이 계약에 의해 수직적으로 통합된 경로이다.

- ② 소매상 협동조합은 독립된 중소 소매상들이 도매 기능을 가진 대규모 조직체를 결성한 것이다.

- 기업형 수직적 마케팅시스템은 경로 구성원들이 독립성을 유지하면서 법적인 계약에 의해 구성된 조직을 의미한다.
- ③

- 관리형 수직적 마케팅시스템은 특정 경로선도기업에 의해 해 비공식적인 합의나 협의를 통해 유통경로를 통합 관리하는 방식을 의미한다.
- ④

- 프랜차이즈시스템은 프랜차이즈 본부가 계약에 의해 가맹점을 모집하고 가입비나 로열티를 받아 운영하는 조직이다.
- ⑤

5. 아래의 글상자에서 설명하고 있는 유통업태발전에 관한 이론으로 옳은 것은?

- 두 개의 서로 다른 경쟁적인 소매업태가 하나의 새로운 소매업태로 합쳐지는 소매업태혁신의 합성이론이다.
- 백화점과 할인점의 장점을 합친 할인백화점의 탄생을 설명할 수 있는 이론이다.

- ① 진공지대이론
- ② 소매차륜이론
- ③ 아코디언이론
- ④ 변증법적이론
- ⑤ 소매수명주기이론

6. 아래 글상자에서 설명하는 내용으로 가장 옳은 것은?

- 소비자에게 일정한 연회비를 받고 회원인 고객에게 할인된 가격으로 정상품을 판매한다.

- ① 백화점
- ② 편의점
- ③ 슈퍼마켓
- ④ 할인점
- ⑤ 회원제도매클럽

7. 유통경로 구성원이 다른 유통경로 구성원의 행동에 영향을 미칠 수 있는 유통경로의 파워 중 다른 구성원에게 없는 특별한 지식이나 노하우를 가지고 있음으로써 발생하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 강압적 파워
- ② 보상적 파워
- ③ 합법적 파워
- ④ 전문적 파워
- ⑤ 준거적 파워

8. 다음 중 현금거래 도매상의 특성으로 옳은 것은?

- ① 회전이 빠른 한정된 계열의 제품만을 판매
- ② 고객으로부터 주문을 접수하면 협상을 통해 가격 책정
- ③ 슈퍼마켓, 병원, 음식점, 호텔 등을 순회하면서 현금 판매
- ④ 배달원은 제품을 선반에 진열하는 역할까지 수행
- ⑤ 주로 석탄, 목재, 중장비 등의 산업에서 활동

9. 유통기능은 분업에 따라 분리되는 생산과 소비를 연결한다. 다음 중 유통기능을 발생시키는 생산과 소비의 분리로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 장소적 분리
- ② 시간적 분리
- ③ 수량적 분리
- ④ 소득적 분리
- ⑤ 소유적 분리

10. 대기관리를 위한 고객의 인식관리 기법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 서비스가 시작되었다는 느낌을 준다.
- ② 지루하지 않게 즐길 거리를 제공한다.
- ③ 예측 가능하게 예상 대기시간을 알려준다.
- ④ 인기 매장임을 인식할 수 있게 매장 입구에 대기하도록 한다.
- ⑤ 대기 중 다른 활동을 할 수 있게 모바일을 이용한 가상 대기를 활용한다.

11. 인적판매가 중요한 경우로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 표준화된 제품을 판매하는 경우
- ② 판매하는 제품의 가치가 높을 경우
- ③ 잠재고객의 수가 많지 않을 경우
- ④ 제품이 기술적으로 복잡한 경우
- ⑤ 고객이 지리적으로 집중되어 있는 경우

12. 거래지향적 판매와 비교한 관계지향적 판매에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 듣기보다는 말하는 데 치중한다.
- ② 판매보다는 고객의 필요와 욕구를 이해하는 데 초점을 맞춘다.
- ③ 설득, 화술, 가격조건 등을 앞세워서 신규고객을 확보하고 매출을 늘리고자 한다.
- ④ 단기적인 매출 향상에 중점을 둔다.
- ⑤ 고객 관계보다는 판매에 초점을 둔다.

13. 기업의 사회적 책임(CSR, Corporate Social Responsibility)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 사회적 책임은 기업의 장기적 지속 가능성 확보 차원에서 중요하다.
- ② 경제적 책임은 기업의 사회적 책임 중 가장 고차원적이고 상위의 책임으로 사회가 기대하는 책임이다.
- ③ 윤리적 책임은 법적으로 강제되지 않지만 사회적으로 기대되는 행동을 포함한다.
- ④ 법적 책임은 사회로부터 요구되는 책임으로 기업을 경영하면서 정해진 법률을 준수해야 함을 의미한다.
- ⑤ 환경 보호, 지역 사회 기여 등은 기업의 사회적 책임 활동에 포함될 수 있다.

14. 다음 중 사회구성원으로서 사회문화적 기대치를 충족시키는 성역할을 습득하는 성역할 사회화가 시작되는 시기로 가장 옳은 것은?

- ① 태아기
- ② 출생
- ③ 취학
- ④ 청소년기
- ⑤ 사회진출

15. 유통산업발전법(법률 제20444호, 2024. 9. 20., 일부 개정)에 의거하여 유통정보화의 촉진 및 유통부문의 전자거래기반을 넓히기 위한 유통정보화시책의 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통표준코드의 보급
- ② 유통표준전자문서의 보급
- ③ 판매시점 정보관리시스템의 보급
- ④ 유통정보 또는 유통정보시스템의 표준화 촉진
- ⑤ 상품의 전자적 거래를 위한 인터넷 인프라망의 보급

16. 소비자기본법(법률 제20301호, 2024. 2. 13., 일부 개정)에 따른 소비자의 기본적 권리로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물품등을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
- ② 물품등을 사용함에 있어서 거래상대방·구입장소·가격 및 거래조건 등을 자유로이 선택할 권리
- ③ 물품등의 사용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
- ④ 안전한 구매 활동을 위해 기업의 재무정보를 열람, 요청할 수 있는 권리
- ⑤ 합리적인 소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리

17. 청소년 보호법(법률 제20935호, 2025. 4. 22., 일부 개정)에 명시된 청소년의 출입은 가능하나 고용이 청소년에게 유해한 것으로 인정되는 청소년고용금지업소에 해당되는 것은?

- ① 한국마사회법에 따른 장외발매소
- ② 사행행위 등 규제 및 처벌 특례법에 따른 사행행위영업
- ③ 체육시설의 설치·이용에 관한 법률에 따른 무도학원업 및 무도장업
- ④ 경륜·경정법에 따른 장외매장
- ⑤ 회비 등을 받거나 유료로 만화를 빌려주는 만화 대여업

18. 다음 중 소매업태의 유형 분류로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 의류점
- ② 백화점
- ③ 할인점
- ④ 슈퍼마켓
- ⑤ 전자상거래

19. 소매 판매원과 고객과의 관계에서 발생할 수 있는 윤리적 문제로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 과장 광고나 허위 정보 제공
- ② 강매 혹은 압박 판매
- ③ 고객에게 중요한 정보를 숨김
- ④ 지키지 못할 약속을 지속적으로 제시함
- ⑤ 영업 비밀이나 데이터 유출

20. 윤리적으로 상행위를 하는 방법으로 가장 옳은 것은?

- ① 상품의 장점만 강조하고 단점은 말하지 않는다.
- ② 고객이 알지 못하는 정보를 활용하여 최대의 이익을 달성한다.
- ③ 제품에 대한 가격을 과도하게 책정하지 않는다.
- ④ 고객 불만에 귀 기울이지 않고 무시한다.
- ⑤ 공급자로부터 납품받는 제품에 대해서는 가격을 무조건 낮춘다.

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 제품의 여러 수준 가운데, 고객의 본원적 욕구를 충족시키기 위해 제공되는 고객가치를 의미하는 수준으로서 옳은 것은?

- ① 확장제품
- ② 유형제품
- ③ 전문품
- ④ 핵심제품
- ⑤ 원자재와 부품

22. 아래 글상자에서 설명하고 있는 제품수명주기단계로 가장 옳은 것은?

제품수명주기 중 해당 단계에서는 매출액 수준이 낮고 적자 상태에 있다. 제품에 대한 소비자의 인식이 부족하기 때문에 소비자의 제품 인지도 향상을 마케팅 목표로 삼는다. 또한 사용을 유도하기 위해 판매촉진을 확대하는 전략을 수행한다.

- ① 도입기
- ② 성장기
- ③ 성숙기
- ④ 반감기
- ⑤ 쇠퇴기

23. 특정 기업이 생산하여 판매하는 모든 제품계열과 제품 품목의 집합을 의미하는 용어로 옳은 것은?

- ① 선매품
- ② 종속제품
- ③ 제품묶음
- ④ 산업재 제품
- ⑤ 제품믹스

24. 촉진믹스 중 광고의 목표로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 제품 구매 욕구 자극
- ② 브랜드 인지도 향상
- ③ 제품 정보 제공
- ④ 제품 구매 확신
- ⑤ 브랜드 선호 유도



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

25. 아래 글상자에서 설명하는 상품으로 가장 옳은 것은?

- 고객이 가장 많이 찾는 상품으로 상시진열과 품절방지가 필요한 상품이다.
- 진열량을 증가시켜 매출을 증대시켜야 하는 상품이다.
- 대량 진열 또는 엔드매대에 진열하여 판매한다.

- ① 유인상품
- ② 이익상품
- ③ 구색상품
- ④ 중점판매상품
- ⑤ 로스리더상품

26. 다음 중 하나의 상품계열 내에 상품 품목의 수가 얼마나 많은지를 일컫는 용어로 옳은 것은?

- ① 상품믹스의 다양성
- ② 상품믹스의 집중화
- ③ 상품믹스의 폭
- ④ 상품믹스의 깊이
- ⑤ 상품믹스의 일관성

27. 점포의 혼잡성을 줄이기 위한 서비스 운영 전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 시설의 재배치
- ② 시설의 최대용량 조절
- ③ 고객 수 통제
- ④ 직원 수 조절
- ⑤ 매장 내 테이블 수 증대

28. 아래 글상자에서 설명하는 매장의 내부 진열유형으로 가장 옳은 것은?

개별 카테고리별로 제품을 진열하는 것보다 하나의 전체적인 효과를 노리고 세팅되어 번들로 진열하는 것을 말한다. 예를 들어 마네킹이 의류를 비롯해서 모자와 신발까지 한꺼번에 보여주는 것을 말한다. 고객은 이를 각각 구매할 수도 있다.

- ① 테마별 진열
- ② 패키지 진열
- ③ 옷걸이 진열
- ④ 케이스 진열
- ⑤ 컷 케이스 진열

29. 소매업체가 매장별로 할당할 공간의 크기를 결정할 때 고려해야 할 요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 단위 면적당 매출과 같은 할당된 공간의 생산성
- ② 상품의 재고회전율
- ③ 제품의 소비기한
- ④ 점포 매출에 대한 영향력
- ⑤ 점포나 설치물의 물리적 한계

30. 다음 중 매장 구성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 필요한 상품이 잘 보이게 하면서 쇼핑이 편리하도록 조성한다.
- ② 점포의 차별적 특성이 반영되도록 구성한다.
- ③ 진열된 상품을 빠짐없이 돌아볼 수 있게 구성한다.
- ④ 신나고 재미있는 매장 환경을 제공하면 고객은 더 많은 시간과 돈을 사용한다.
- ⑤ 구매행동에 영향을 주는 조명, 색상, 음악, 향기 등 다양한 방법으로 분위기를 조성한다.

31. 아래 글상자에서 설명하는 SERVQUAL의 차원으로 가장 옳은 것은?

서비스 품질의 평가를 위한 물리적 시설이나 장비, 직원의 복장 등과 같은 외형적인 단서를 의미한다.

- ① 신뢰성(Reliability)
- ② 유형성(Tangibles)
- ③ 확신성(Assurance)
- ④ 공감성(Empathy)
- ⑤ 응답성(Responsiveness)

32. 모니터(monitor)제도에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 일반 소비자와 동일한 구매 상황을 유지시키는 것이 필요하다.
- ② 매장의 서비스 개선을 주된 목적으로 한다.
- ③ 판매원의 친절도 등을 파악하여 판매원 평가를 위한 기초 자료를 획득하는 것이 이 제도의 일차적 목표이다.
- ④ 고객의 불편한 점들을 사전에 예방하는 목적으로 시행하기도 한다.
- ⑤ 고객의 관점에서 고객접점에서의 문제점이나 개선책을 찾으려는 목적으로 시행된다.

33. 다음 중 판매촉진에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 샘플제공은 특히 품질이 중요한 신제품의 사용 유도에 효과적이나 비용이 많이 드는 방법이다.
- ② 프리미엄은 본 상품 외에 부가적인 가치를 제공함으로써 소비자가 느끼는 전체 효용을 증가시키는 방식이다.
경품은 행운에 의해 특정 부상이 주어지는 촉진방법으로
③ 서, 경품 제공이 과도하면 부당한 고객유인 행위에 해당한다.
보너스팩은 표적고객이 관심을 가질만한 부가상품을 정
④ 상가격보다 저렴한 가격으로 제품과 함께 포장하여 제공한다.
⑤ 가격할인을 통한 판매촉진은 즉각적인 구매를 유도한다.

34. 판매시점에 발생하는 정보를 즉각적으로 수집 및 처리하여 경영활동에 이용할 수 있도록 하는 시스템에 해당 하는 용어로 가장 옳은 것은?

- ① EDI(electronic data interchange) 시스템
- ② POS(point of sales) 시스템
- ③ QR(quick response) 시스템
- ④ CAO(computer assisted ordering) 시스템
- ⑤ VMI(vendor management inventory) 시스템

35. 촉진믹스를 개발할 때 고려해야 하는 요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① PR효과 측정 방식
- ② 제품 혹은 시장의 유형
- ③ 푸시 혹은 풀 전략의 적용 여부
- ④ 제품수명주기 단계
- ⑤ 구매자의 의사결정단계

36. 아래 글상자에서 설명하는 서비스의 특성으로 가장 옳은 것은?

서비스의 생산 및 제공 과정에는 가변적 요소가 많기 때문에 한 고객에 대한 서비스가 다음 고객에 대한 서비스와 다를 가능성이 있다.

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

37. 광고매체와 관련된 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 광고도달률의 경우 다른 조건이 동일하다면 CPM이 높은 매체가 효과적이다.
- ② 한 사람이 동일한 광고에 노출되는 평균 횟수를 빈도라 한다.
- ③ 여러 개의 카피 가운데 보다 나은 것을 선택하기 위해 사전조사를 실시하는 것이 효과적이다.
- ④ 광고효과를 위해 상품인지율, 구매율 등을 측정한다.
- ⑤ 광고매체의 도달 수용자 또는 매체가 도달되는 지리적 범위를 커버리지라 한다.

38. 인적판매를 담당하는 판매원은 가망고객을 발견·평가 한 후 직접 접촉하기 전에 사전접촉(preapproach)을 실시한다. 다음 중 사전접촉 단계의 활동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 접촉 목표의 설정
- ② 접촉 방법의 결정
- ③ 전반적인 판매 전략의 수립
- ④ 고객 문제에 대한 솔루션 제시
- ⑤ 고객전략 수립을 위한 가망고객 조사

39. 고객이 상품 포장을 요청할 경우에 취해야 하는 행동 으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 요구사항을 반영하여 용도에 맞게 포장한다.
- ② 선물용의 경우 가격표를 떼어내고 포장하는 것이 원칙 이다.
- ③ 포장 단계의 제품은 고객이 자기 소유로 생각하기에 정성 을 다해 포장한다.
- ④ 제품의 특성과 크기를 고려하여 적절하게 포장한다.
- ⑤ 상품의 더럽혀진 부분이 드러나지 않고 감추어질 수 있도 록 포장한다.

40. 아래 글상자의 내용 가운데 구매에 불만족한 고객의 불평행동 선택에 영향을 미치는 요인을 모두 포함하여 나열한 항목으로

- ㉠ 불만족의 정도
- ㉡ 구매의 중요성
- ㉢ 소비자의 특성
- ㉣ 불평행동의 비용과 혜택
- ㉤ 불만족 원인의 추론 또는 귀인

옳은 것은?

- ① ㉠
- ② ㉠, ㉡
- ③ ㉠, ㉡, ㉢
- ④ ㉠, ㉡, ㉢, ㉤
- ⑤ ㉠, ㉡, ㉢, ㉤, ㉥

41. 소비자의 불평불만을 처리하는 고충처리에 대한 내용 중 에서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 불평의 주요 원인은 판매원의 설명 부족, 발송 미비, 상품 결함, 포장 파손 등이다.
- ② 고충을 처리하려면 비용이 발생하므로 고충처리에 따른 비용-효과분석을 우선 실시하여 고충처리 여부를 판단해 야 한다.
- ③ 고충처리 과정은 충성고객을 확보할 수 있는 기회가 되기도 한다.
- ④ 고충처리를 통해 고객 회복의 기회를 얻을 수 있다.
- ⑤ 단순히 불평을 처리한다는 소극적 관점보다는 매출 촉진 의 기회가 될 수 있다는 적극적 관점의 대처가 필요하다.

42. 자신의 의견을 정면으로 반박당하면 불쾌함을 느낄 수 있으므 로, 고객의 말을 일단 받아들여 충격을 완화한 후에 반론을 제시 하는 고객 응대법으로 옳은 것은?

- ① 증거제시법
- ② 이유전환법
- ③ 간접부정법
- ④ 직접질문법
- ⑤ 호기심유발법

43. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 내용으로 가장 옳은 것은?

- (㉠)은(는) 구매 대안들에 대한 정보를 기억 속에서 찾는 과정이다.
- (㉡)은(는) 구매 대안들에 대한 정보를 외부 에서 찾는 과정이다.

- ① ㉠ 동기, ㉡ 외적 탐색
- ② ㉠ 외적 탐색, ㉡ 내적 탐색
- ③ ㉠ 내적 탐색, ㉡ 동기
- ④ ㉠ 동기, ㉡ 내적 탐색
- ⑤ ㉠ 내적 탐색, ㉡ 외적 탐색

44. 아래 글상자에 제시된 내용들을 소비자의 일반적인 구매 의사 결정과정에 맞추어 나열한 항목으로 옳은 것은?

- ㉠ 정보의 탐색 ㉡ 대안의 평가
- ㉢ 필요의 인식 ㉣ 구매 후 행동
- ㉤ 구매의사결정

- ① ㉠ - ㉡ - ㉢ - ㉣ - ㉤
- ② ㉡ - ㉠ - ㉢ - ㉣ - ㉤
- ③ ㉢ - ㉠ - ㉡ - ㉣ - ㉤
- ④ ㉣ - ㉠ - ㉡ - ㉢ - ㉤
- ⑤ ㉣ - ㉡ - ㉢ - ㉠ - ㉤

45. 일반적인 고객응대과정의 순서에 맞추어 응대 행동을 나열한 항목으로 옳은 것은?

- ① 접근 - 고객요구 결정 - 판매제시 - 판매결정 - 판매 마무리 - 사후관리
- ② 접근 - 고객요구 결정 - 판매제시 - 판매마무리 - 판매결정 - 사후관리
- ③ 접근 - 판매제시 - 판매결정 - 고객요구 결정 - 사후 관리 - 판매마무리
- ④ 접근 - 판매제시 - 고객요구 결정 - 판매결정 - 판매 마무리 - 사후관리
- ⑤ 접근 - 판매제시 - 고객요구 결정 - 판매결정 - 사후 관리 - 판매마무리