

2025년11월22일년 유통관리사 3급 필기시험 기출문제 답안

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



전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드](#)



전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드](#)

1. 아래 글상자 괄호 안에 들어갈 내용을 순서대로 옳게 나열한 것은?

소매 업종은 소매상이 판매하는 (㉠)에 따른 분류방법으로 (㉡)이 그 예이다. 소매 업태는 소매점의 (㉢)에 따른 분류방법으로 주로 (㉣) 등에 의해 소매점의 업태가 결정된다.

- ① ㉠ 상품군, ㉡ 의류점, ㉢ 마케팅 전략, ㉣ 판매방식
- ② ㉠ 제품구색, ㉡ 가전점, ㉢ 차별적 상품군, ㉣ 영업시간
- ③ ㉠ 판매방식, ㉡ 양화점, ㉢ 고객지향성, ㉣ 가격전략
- ④ ㉠ 가격전략, ㉡ 정육점, ㉢ 제품 중심적 시각, ㉣ 상품군
- ⑤ ㉠ 영업시간, ㉡ 문구점, ㉢ 전략 지향적 시각, ㉣ 광고

2. 유통경로의 기능으로 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 중간상의 개입으로 보다 많은 거래를 효율적으로 수행할 수 있다.
㉡ 구색갖추기를 통해 제조업체와 구매자 사이의 욕구차이를 해소시켜 준다.
㉢ 유통경로 상에서 발생하는 각종 탐색비용을 절감해 준다.
㉣ 제조업체를 대신해서 AS나 제품 설치 등의 기능을 수행한다.

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

3. 소매업태의 발전을 설명하는 이론과 이에 대한 내용으로 가장 옳은 것은?

소매수명주기이론은 소매업태들이 다양한 상품계열을
① 취급하는 소매업태에서 전문적이고 한정된 상품계열을 추구하는 소매업태로 변모해 가는 것을 설명한다.
② 아코디언이론은 한 소매기관이 출현하여 사라지는 전 과정을 네 가지 단계로 구분하여 설명한다.
변증법적이론에서는 소비자의 소매점 선택에는 점포가
③ 제공하는 서비스의 정도와 상품의 가격이 영향을 미친다는 것을 가정한다.
④ 진공지대이론은 두 개의 서로 다른 경쟁적인 소매업태가 하나의 새로운 소매업태로 합쳐지는 과정을 설명한다.
소매수레바퀴이론은 소매기관들이 처음에는 혁신적인
⑤ 형태로 시작하여 성장하다가 새로운 개념을 가진 신업태에 그 자리를 양보하고 사라진다고 설명한다.

4. 아래 글상자에서 한정 서비스 도매상에 포함되는 것을 모두 고르면?

㉠ 직송 도매상 ㉡ 진열 도매상
㉢ 우편주문 도매상 ㉣ 현금거래 도매상
㉤ 전문상품 도매상

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

5. 아래 글상자에서 설명하는 중간상의 필요성으로 가장 옳은 것은?

중간상의 참여는 생산자와 소비자 간의 직접거래에 비해 거래빈도의 수 및 이로 인한 거래 비용을 낮춘다.

- ① 총거래 수 최소의 원칙
- ② 분업의 원리
- ③ 변동비 우위의 원리
- ④ 집중준비의 원리
- ⑤ 정보전달 기능

6. 유통산업의 사회·경제적 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 거래의 표준화
- ② 교환과정의 억제
- ③ 고객서비스의 제공
- ④ 제품구색 불일치의 완화
- ⑤ 생산자와 소비자의 연결

7. 유통산업발전법(법률 제20357호, 2024.2.27., 타법개정)에 의한 우리나라 유통산업시책의 기본방향에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통산업의 국제경쟁력 제고
- ② 유통산업의 종류별 균형발전의 도모
- ③ 유통산업의 지역별 균형발전의 도모
- ④ 유통산업에서의 공급자 편익의 증진
- ⑤ 유통구조의 선진화 및 유통기능의 효율화 촉진

8. 전화상담 시 상담판매원의 듣기기법에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 주위를 산만하게 하는 것을 제거한다.
- ② 고객의 모든 말에 집중하는 습관을 들인다.
- ③ 전화로 받은 용건은 복창하여 확인할 필요가 없다.
- ④ 기꺼이 듣고 있음을 알리기 위해 적절한 응대의 말을 사용한다.
- ⑤ 중요한 숫자를 전할 때는 읽는 방법을 바꾸어 두 번 말하는 것이 좋다.

9. 아래 글상자의 제품들 중 도매상의 개입 필요성이 상대적으로 낮은 제품만을 바르게 나열한 것은?

- ㉠ 단가가 낮은 제품
- ㉡ 구매주기가 짧은 제품
- ㉢ 기술적으로 복잡한 제품
- ㉣ 무겁고 부피가 커서 다루기 힘든 제품
- ㉤ 표준화정도가 낮은 제품

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

10. 아래 글상자에서 설명하는 소매상의 종류로 가장 옳은 것은?

고객으로부터 일정한 회비를 받고 거대한 창고형태의 점포에서 적은 서비스로 저렴한 가격에 제품을 판매하는 소매상이다. 주로 잡화, 가공식품, 가정용품 등 한정된 품목을 묶음 진열로 대량 판매하는 특징이 있다.

- ① 편의점
- ② 백화점
- ③ 회원제 창고형 매장
- ④ 카테고리 킬러
- ⑤ 전문점

11. 판매자가 고객을 응대할 때 윤리적으로 가장 문제가 되는 경우로 옳은 것은?

- ① 판매상황에서 고객에게 제품에 대한 정확한 정보를 제공하는 경우
- ② 판매목표를 달성하기 위해 고객에게 최고가의 제품만 권유하는 경우
- ③ 판매가 이루어지지 못한다고 하더라도 고객에게 지킬 수 없는 약속은 하지 않는 경우
- ④ 제품의 성분과 원산지를 고객에게 정확하게 알리는 경우
- ⑤ 고객에게 경쟁제품에 대한 악의적인 비방을 하지 않는 경우

12. 매장에서 고객을 응대하는 판매원의 자세에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 불편을 느끼지 않게 사전에 불만처리방식에 대해 알아둔다.
- ② 고객은 직원을 통해 그 매장을 판단할 수 있기에 최선을 다해 응대한다.
- ③ 고객이 무엇을 원하는지 알기 위해 항상 노력한다.
- ④ 자신이 잘 모르는 것에 대해 물었을 경우 솔직하게 인정하고 다른 질문으로 유도한다.
- ⑤ 상품에 대한 지식을 한꺼번에 모두 익히는 것이 불가능하더라도 조금씩 익혀가도록 지속적으로 노력해야 한다.

13. 청소년 보호법(법률 제20935호, 2025.4.22., 일부개정)에 따른 청소년 유해매체물의 심의 기준으로 볼 때 유해 매체물에 해당하지 않는 것은?

- ① 청소년에게 성적인 욕구를 자극하는 선정적인 것이거나 음란한 것
- ② 청소년에게 포악성이나 범죄의 충동을 일으킬 수 있는 것
- ③ 성폭력을 포함한 각종 형태의 폭력 행위와 약물의 남용을 자극하거나 미화하는 것
- ④ 청소년의 건전한 인격과 시민의식을 형성하는 것
- ⑤ 도박과 사행심을 조장하는 등 청소년의 건전한 생활을 현저히 해칠 우려가 있는 것

14. 가격결정에 영향을 미치는 내부적 요인으로 옳지 않은 것은?

- ① 제품원가
- ② 조직 및 재무상태
- ③ 마케팅 목표
- ④ 마케팅 믹스전략
- ⑤ 시장 및 수요의 성격

15. 이해관계자인 고객과 관련해 윤리경영에서 취급해야 할 문제들
로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유해상품
- ② 가짜상표
- ③ 허위 · 과대광고
- ④ 정보은폐
- ⑤ 고용차별

16. 아래 글상자 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

()은(는) 개인이 조직의 가치, 표본 그리고 조직에서 요구하는 행동 패턴을 수용하고 인정하는 과정이다.

- ① 리더십 훈련
- ② 품행의 기준
- ③ 교정적 통제
- ④ 종업원의 사회화
- ⑤ 서비스 · 제품 지식

17. 비합리적인 요구를 하면서 시간을 소비하게 만드는 상습적인 불만고객을 응대하는 판매원의 자세로 옳지 않은 것은?

- ① 불평 속에 합리적인 불만이 담겨있는지 찾아내기 위해 적극적으로 경청한다.
- ② 고객이 주장하는 주된 불만 내용의 요점을 파악하여 확인한다.
- ③ 고객이 확대해석하는 일을 줄이기 위해 객관적인 내용을 확보한다.
- ④ 고객에게 공감하고 있음을 전달하기 위해 일단 사과를 먼저한다.
- ⑤ 고객으로 하여금 직접 문제의 해결 방법을 제시하도록 유도한다.

18. 양성평등기본법(법률 제18099호, 2021.4.20., 일부개정)에서 양성평등위원회가 심의 · 조정하는 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 기본계획 및 시행계획에 관한 사항
- ② 시행계획 등 양성평등정책 추진실적 점검에 관한 사항
- ③ 양성평등정책 관련 사업의 조정 및 협력에 관한 사항
- ④ 양성평등정책의 평가 및 제도 개선 등 성 주류화(性主流化)에 관한 사항
- ⑤ 유네스코여성차별철폐협약 등 대한민국이 체결한 여성 관련 국제조약 이행 점검에 관한 사항

19. 소매상이 소비자에게 제공하는 기능에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 양질의 상품을 엄선하여 제공하는 역할
- ② 소비자가 요구하는 적절한 상품구색을 갖추는 역할
- ③ 자체의 신용정책을 통해 소비자의 금융부담을 덜어주는 금융기능 수행
- ④ 합리적인 비용으로 시장을 관리하고 유지하는 역할
- ⑤ 고객에게 제품관련정보를 제공하여 소비자들의 제품 구매를 돕는 역할

20. 소비자기본법 (법률 제20301호, 2024.2.13., 일부개정)에서 정하는 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁조정에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 조정위원회는 분쟁조정을 신청받은 경우에는 지체 없이 분쟁조정절차를 개시하여야 한다.
- ② 조정위원회는 분쟁조정을 위하여 필요한 경우에는 전문 위원회에 자문할 수 있다.
- ③ 조정위원회는 분쟁조정절차에 앞서 이해관계인 · 소비자 단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있다.
- ④ 조정위원회는 분쟁조정을 신청받은 때에는 그 신청을 받은 날부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 한다.
- ⑤ 조정위원회의 위원장은 분쟁조정을 마친 때에는 7일 이내에 당사자에게 그 분쟁조정 내용을 통지하여야 한다.

【2과목】 판매 및 고객관리 (25문제)

21. 한 기업이 보유하고 있는 제품들에 적용되는 브랜드 유형들 간의 서열을 브랜드 계층구조 (brand hierarchy)라고 한다. 다음 중 브랜드 계층구조의 구성요소에 대한 명칭으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업브랜드(corporate brand)
- ② 패밀리브랜드(family brand)
- ③ 개별브랜드(individual brand)
- ④ 제품브랜드(product brand)
- ⑤ 브랜드 수식어(brand modifier)

22. 다음 중 유형제품 (physical product)을 구성하는 요소만을 바르게 나열한 것은?

- ① 배달 - 신용 제공 - 스타일 - 특성
- ② 핵심 편익 - 설치 - 품질보증 - 포장
- ③ 포장 - 스타일 - 품질 - 상표
- ④ 핵심 편익 - 품질보증 - 스타일
- ⑤ 스타일 - 상표 - 품질보증 - 특성

23. 다음 중 소매점의 상품구성에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점의 상품구성은 매장면적, 시장규모, 상품 투자 자금 등에 따라 다르게 결정된다.
- ② 고객들은 중복상품이 많으면 상품을 선택하기 힘들어하므로 상품 구성에 유의해야 한다.
- ③ 유사한 기능, 동일한 유통경로, 비슷한 가격대 등과 같은 특정한 기준에 따라 상품들의 집합을 나타내는 것을 품목이라고 한다.
- ④ 고객 욕구 충족 및 수익 극대화를 위해 상품의 폭과 깊이를 조절하여 상품 구성을 결정한다.
- ⑤ 상품구성의 최종결정은 한정된 매장을 고려하여 목표고객에게 적합한 상품구성계획을 수립 · 실시하여야 한다.

24. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- ()은(는) 소비자가 자주, 쉽게, 최소한의 노력으로 구매하는 제품을 말한다.
- 비누, 치약, 샴푸 등의 일상생활용품이 대표적이다.

- ① 부품
- ② 원자재
- ③ 전문품
- ④ 선매품
- ⑤ 편의품

25. 상품을 진열하기 위한 효과적인 방법들에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상품연출은 하나의 통일된 주제와 동일한 비주얼로 분위기를 조성하는 것이 효과적이다.
- ② POP카드는 지나치게 큰 것보다는 적절한 규격이 효과적이다.
- ③ 일반적으로 앞줄은 작고 열은 색의 상품을 낮게 배치한다.
- ④ 상품자체의 디자인을 살리고 상품의 전면을 볼 수 있게 진열한다.
- ⑤ 모든 상품은 일괄적으로 간격을 최대한 좁게 배치하여 공간을 절약한다.

26. 제품과 다르게 저장이 되지 않기 때문에 재판매되거나 돌려받을 수 없음을 의미하는 서비스의 특성으로 가장 옳은 것은?

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

27. 아래 글상자에서 설명하는 진열방식으로 가장 옳은 것은?

평범한 진열 가운데 어느 한 부분에 변화를 주어서 특별히 소비자의 시선을 유도하도록 한 진열을 말한다. 점내 진열, 쇼케이스 진열 등에 강한 인상을 주기 위해 채택되는 진열기법이다.

- ① 엔드 진열(end cap display)
- ② 앙상블 진열(ensemble display)
- ③ 점블 진열(jumble display)
- ④ 액센트 진열(accent display)
- ⑤ 곤돌라 진열(gondola display)

28. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 내용으로 가장 옳은 것은?

- (㉠)은 아직 진열되지 않은 제품을 위해서 사용된다.
- (㉡)은 직원들이 옷을 갈아입고, 식사 혹은 다과를 할 수 있는 장소로 사용된다.

- ① ㉠ 판매공간, ㉡ 재고공간
- ② ㉠ 재고공간, ㉡ 직원전용공간
- ③ ㉠ 판매공간, ㉡ 직원전용공간
- ④ ㉠ 재고공간, ㉡ 판매공간
- ⑤ ㉠ 재고공간, ㉡ 고객공간

29. 매장 내의 고객 동선을 주동선, 보조동선, 순환동선으로 구분할 경우, 주동선에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 점포의 입구에서 반대편까지의 동선으로 전 매장이 잘 보일 수 있게 구성해야 한다.
- ② 고객을 매장 안쪽까지 유도하는 동선으로 8자형으로 구성되어야 한다.
- ③ 매장의 중앙을 중심으로 횡으로 가로지르는 동선으로 고객 흐름을 유도한다.
- ④ 고객들이 상품을 쇼핑하는 동선으로 이동이 용이하게 구성되어야 한다.
- ⑤ 매장의 입구에서 계산대까지의 동선으로 붐비지 않게 설계되어야 한다.

30. 평행한 통로 양쪽으로 선반을 두고 그 위에 상품을 진열한 것으로, 효율성을 높이고 상품의 위치를 쉽게 파악할 수 있으나 공간 구성이 단조롭다는 단점이 있는 배치는?

- ① 루프형 배치
- ② 격자형 배치
- ③ 자유형 배치
- ④ 부티크형 배치
- ⑤ 복합 배치

31. 고객만족을 증대시키기 위한 기업의 내부 마케팅 실천 방안으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 서비스를 수행하기에 적합한 사람을 채용한다.
- ② 직무와 관련된 교육훈련을 실시한다.
- ③ 직무에 대한 경영지원을 강화한다.
- ④ 내부 커뮤니케이션을 증대시킨다.
- ⑤ 서비스 사보타주(service sabotage)를 증대시킨다.

32. 다음 중 고객의 소리(VOC)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 소리는 고객이 기업에 제시하는 메시지로 각종 문의와 불만뿐만 아니라 칭찬 및 제안 등을 포함한다.
- ② 고객의 소리 관리는 고객의 메시지에 대해 효과적으로 대응하고 관리하기 위한 일련의 활동이라 할 수 있다.
- ③ 고객의 소리는 고객 니즈를 보다 정확하게 파악할 수 있게 하며, 내부 업무 프로세스 개선과 관련된 새로운 아이디어를 제공한다.
- ④ 콜센터의 인바운드와 아웃바운드 기능은 VOC 관리시스템의 주요 기능을 의미한다.
- ⑤ CCMS (Consumer Complaints Management System)는 소비자 불만이나 피해에 신속하고 체계적으로 대응하기 위한 프로그램이다.

33. POS시스템의 도입효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 단품관리가 가능하다.
- ② 적정 발주가 가능하다.
- ③ 자동발주시스템을 구축할 수 있다.
- ④ 시간대별 매출관리가 가능하다.
- ⑤ 상품의 수량과 위치를 실시간으로 파악할 수 있다.

34. 다음 중 POS시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 단말기는 스캐너와 컴퓨터 본체로 구성된다.
- ② 단말기는 금전등록기와 통신 기능을 수행한다.
- ③ 단말기는 판매 시점 자료를 수집 및 분석한다.
- ④ 상품마스터파일은 스토어 컨트롤러에 기록된다.
- ⑤ 바코드란 입력방식의 한 종류이며, POS시스템 전체를 의미하는 것은 아니다.

35. 커뮤니케이션 모델 구성요소 중 커뮤니케이션의 전 과정에서 발생하여 메시지 수신을 왜곡하거나 방해하는 요소를 의미하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 부호화
- ② 해독
- ③ 피드백
- ④ 커뮤니케이션 채널
- ⑤ 노이즈

36. 다음 중 판매촉진에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자의 구매의욕을 증가시키는 활동으로 가격인하나 가치가 부여된 매매제안 등을 포함한다.
- ② 최종소비자를 대상으로 자사브랜드 구매를 유도하는 소비자지향 촉진을 풀전략이라 한다.
- ③ 중간상들을 대상으로 그들의 적극적 판매를 유도하는 거래지향 촉진을 푸시전략이라 한다.
- ④ 소규모 제조업체 또는 지역에 국한된 브랜드 제품의 경우 일반적으로 풀전략에 의존하는 경향이 있다.
- ⑤ 일반적으로 편의품에는 풀전략을, 전문품에는 푸시 전략을 활용한다.

37. 아래의 글상자에서 설명하는 판매촉진 수단으로 가장 옳은 것은?

소비자가 제품을 선택하는 시점에 맞추어 실시하는 판매촉진 방법으로 특정제품에 대한 광고나 제품의 특별전시, 가격표, 상징물 등을 통해 수행된다.

- ① 충성도 제고 프로그램
- ② 시연회
- ③ 무료샘플
- ④ 구매시점 진열
- ⑤ 프리미엄

38. 판매촉진은 소비자 판매촉진과 중간상 판매촉진으로 구분되는데, 다음 중 소비자 판매촉진 수단에 해당하지 않는 것은?

- ① 할인쿠폰
- ② 보너스팩
- ③ 사은품
- ④ 현상경품
- ⑤ 진열공제

39. 소비자의 정보처리과정에서 어떤 대상에 대하여 호의적 또는 비호의적으로 평가하고, 느끼고, 행동하려는 지속적인 경향을 의미하는 개념으로 가장 옳은 것은?

- ① 기억
- ② 지각
- ③ 태도
- ④ 문제인식
- ⑤ 대안평가

40. 제품포장이 가지고 있는 주요한 기능으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 파손을 예방하여 제품을 보호하는 기능
- ② 소비자의 제품 선택 가능성을 높이는 기능
- ③ 소비자가 제품의 특징을 잘 이해할 수 있도록 돕는 기능
- ④ 제품을 안전하게 보관할 수 있는 장치적인 기능
- ⑤ 경쟁제품과 혼동을 주어 판매를 촉진시키는 기능

41. 다양한 고객의 특성에 맞는 고객응대기법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 어린아이를 동반한 고객의 경우 안전사고에 유의하여 세심하게 배려한다.
무리하게 할인을 원하는 고객에게는 규정상 어쩔 수 없음
- ② 을 정중히 설명하고 가격 대비 제품의 우수성을 설명한다.
조용하고 내향적인 고객의 경우 느긋하게 둘러볼 수 있게 편안한 분위기를 조성한다.
- ③ 환불을 원하는 경우 매출을 위해 다른 상품으로 구매를 유도하거나 교환권을 제시하는 방법 등을 통해 최대한 환불을 미룬다.
가격이 비싸다고 말하는 고객의 경우 그럴 수 있음을 공감해주고, 고급스러움이나 독특함을 소구한다.
- ④
- ⑤

42. 제품의 성능이나 편익을 효과적으로 보여주기 위한 실연(demonstration) 과정에서 유의해야 할 사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 너무 많은 상품을 제시하면 고객이 혼란스러울 수 있기에 핵심상품에 집중하는 것이 효과적이다.
- ② 고객에게 제품에 대한 강렬한 인상을 남길 수 있게 시간이 길면 길수록 효과적이다.
- ③ 실연에 사용할 상품을 미리 점검하여 완벽한 제품을 활용한다.
- ④ 고객이 원하는 상품을 즉시 제시한다.
- ⑤ 고객이 원할 경우 직접 사용해보도록 하는 것이 효과적이다.

43. 소비자가 자신의 소득수준을 고려하지 않고 다른 사람의 소비수준에 영향을 받아 모방하려는 소비성향을 의미하는 용어로 가장 옳은 것은?

- ① 전시 효과
- ② 성취 효과
- ③ 사회적 상호작용 효과
- ④ 교류 효과
- ⑤ 후광 효과

44. 다음 중 고객관계관리(CRM)에 기반한 고객의 유형 분석 및 관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 일반적으로 시장점유율을 통해 소비자 수의 증감을 평가하여 고객의 RFM 분석을 실행한다.
- ② 고객 가치 관리는 고객 생애 가치가 다른 고객들을 구분하여 관리한다는 것이다.
- ③ RFM 분석을 기반으로 고객이 기업에 기여하는 경제적인 가치의 정도에 따라 자원을 할당한다.
- ④ 목표된 잠재고객이 소비자로 전환되는 획득률과 그 비용을 기반으로 고객의 유형을 구분하기도 한다.
- ⑤ 고객 생애가치는 잠재적이고 변화하는 개념으로 현재 실현된 가치와 잠재적인 가치로 구분하여 이해한다.

45. 매장에서 고객컴플레인 처리 과정 중 활용할 수 있는 MTP법에 대한 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① T는 시간을 의미하며 지체없이 즉각 처리해야 한다.
- ② P는 사람을 의미하며 판매 담당자에서 슈퍼바이저로 바뀌어서 응대한다.
- ③ M은 방법을 의미하여 모든 고객에게 공정하고 효과적인 방법으로 응대한다.
- ④ M은 금전을 의미하며 불만족한 고객에게는 재무적으로 의미 있는 보상을 해야 한다.
- ⑤ P는 장소를 의미하며 다른 고객이 있는 매장보다 조용한 공간으로 이동하여 응대한다.