

2007년03월04일년 텔레마케팅관리사 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 25문제】 판매관리	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	④	①	③	②	①	③	④	③	①	③
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	③	③	②	②	④	②	③	④	③	④
	21	22	23	24	25					
	④	③	②	④	③					
【2과목 : 25문제】 시장조사	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
	②	①	②	④	①	③	③	④	③	②
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
	②	③	③	③	④	③	①	④	④	①
	46	47	48	49	50					
	④	④	④	①	②					
【3과목 : 25문제】 텔레마케팅관리	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	②	①	③	②	③	④	①	①	①	②
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
	②	③	②	②	③	③	④	③	①	③
	71	72	73	74	75					
	①	②	②	①	④					
【4과목 : 25문제】 고객응대	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
	④	④	②	②	④	④	②	③	③	④
	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
	①	④	②	④	③	②	①	①	④	①
	96	97	98	99	100					
	②	④	①	④	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!



【1과목】 판매관리 (25문제)

1. 최근의 시장환경 변화가 마케팅 활동에 미치는 영향에 관한 설명으로 틀린 것은?

- 소비자 보호운동(Consumerism)이 확산됨에 따라 기업
- ① 이 수행하는 마케팅 활동의 사회적 책임이 강조되고 있다.
- 소득 및 교육수준이 향상됨에 따라 소비생활이 다양화·
- ② 고급화·개성화되고 생활의 질을 추구하는 방향으로 변화되고 있다.
- 취업주부의 비중이 높아짐에 따라 일괄구매를 선호하고
- ③ 구매시간도 주로 퇴근 후나 주말에 집중되고 있다.
- 연령별 인구구조가 다이아몬드구조에서 피라미드구조로
- ④ 바뀌었고, 고령인구가 늘어나게 되어 시장전략의 구조가 바뀌었다.

2. 아웃바운드 텔레마케팅 상품판매의 상담 순서로 바르게 나열된 것은?

- ㉠ 고객에게 상품의 미점을 설명한다.
- ㉡ 자신을 소개하고 전화를 한 목적을 말한다.
- ㉢ 적극적 종결을 통하여 고객에게 확답을 받는다.
- ㉣ 질문을 활용하여 고객의 니즈를 도출한다.
- ㉤ 상품의 구매를 위한 필요사항을 안내하고 감사인사 및 사후관리를 약속한다.

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

3. 텔레마케팅이 기업에 주는 편익이 아닌 것은?

- ① 원가의 효율성
- ② 시장의 확대
- ③ 제품이나 서비스에 대한 신속한 정보제공
- ④ 고객과의 관계개선 및 유지

4. CRM을 통해 기업이 얻을 수 있는 성과가 아닌 것은?

- ① 우수고객유지
- ② 직원능력개발
- ③ 교차판매
- ④ 비용절감

5. CRM의 기본분류방법 중 프로세스 관점에 따른 분류가 아닌 것은?

- ① 브랜드(Brand) CRM
- ② 분석(Analytical) CRM
- ③ 운영(Operational) CRM
- ④ 협업(Collaborative) CRM

6. 효과적인 시장세분화의 요건으로 옳지 않은 것은?

- ① 측정가능성
- ② 가결가능
- ③ 유통가능
- ④ 촉진가능

7. 마케팅 믹스 중 기업이 소비자, 중간 구매자 또는 기타 이해관계가 있는 대중에게 제품 또는 기업에 관해서 정보를 전달하는 기능은?

- ① 제품기능
- ② 가격기능
- ③ 유통기능
- ④ 촉진기능

8. 텔레마케팅에 관한 용어해설이 잘못된 것은?

- DID(Direct Inward Dialing) - 관할 전화국에서 전화번호
- ① 호대역의 일부를 한 회사의 사설교환기에 전화가 걸리도록 할당하는 서비스
- CV(Call Vectoring) - 고객이 입력한 서비스 번호를 인지하고 고객번호를 임시 저장하는 것
- ②
- CP(Call Processing) - 고객이 인바운드 콜을 할 때 서비스번호 또는 고객번호를 입력하는 것
- ③
- ARS(Auto Response System) - 자동응답시스템으로 24시간 연중 서비스 가능
- ④

9. 제품의 수명주기를 연장시키기 위한 전략 중 제품을 수정이나 변형시키지 않고 기존 표적시장에서 소비자들의 참가를 증진시키는 것은?

- ① 시장침투
- ② 프로그램개발
- ③ 시장개발
- ④ 프로그램의 다각화

10. 다음은 제품의 수명주기 중 어떤 시기를 의미하는가?

족 많은 잠재고객 혹은 참가자들이 이미 그 제품이나 프로그램을 구매했을 뿐 아니라 경쟁이 높아져서 증가율이 떨어지는 시기 목표적으로 하는 시장을 수정하거나 새로운 제품을 개발하는 마케팅 믹스 전략이 요구됨

- ① 도입기
- ② 성장기
- ③ 성숙기
- ④ 쇠퇴기

11. 자사의 제품에 관한 홍보를 소비자들의 입을 빌어 '입에서 입으로'라는 원리를 이용한 방식으로 짧은 시간 내에 큰 효과를 볼 수 있는 마케팅 활용 방식은?

- ① 타겟 마케팅
- ② 인터넷 마케팅
- ③ 바이러스 마케팅
- ④ 니치 마케팅

12. 고객관계관리(CRM)의 기본원칙이 아닌 것은?

- ① 고객의 정보를 전략적으로 활용하고 이 정보를 기업의 지적 자산으로 관리할 수 있어야 한다.
- ② 관계(Relationship)를 프로세스(Process)로 인식하고 고객을 지원하고 고객을 위한 활동이 원스톱 서비스(One Stop Service) 체계로 전환될 수 있어야 한다.
- ③ 고객관계관리(CRM)의 원칙은 상품판매만을 목적으로 하고 있다.
- ④ 회사의 가치는 CRM의 가치, 즉 고객의 가치와 주주가 요구하는 가치가 균형을 이루어야 한다.

13. 신규 고객유지율, 기존 고객의 보유율, 고객반복이용률 등의 효과를 측정하는 데 사용되는 척도는?

- ① 고객신뢰도
- ② 고객반응률
- ③ 고객기여도
- ④ 고객성장률

14. 다음 설명에 해당하는 용어로 맞는 것은?

- 콜센터에 걸려오는 많은 전화를 상담원 그룹에 획일적이고 강제적으로 배분하는 장치이다.
- 걸려오는 전화를 위에서 아래로 또는 순환방식 같이 미리 정해진 방법에 따라 전화를 배분한다.
- 보통 실시간 트래픽 로드메 그다지 신경을 쓰지 않으며, 어떤 상담원이 바쁜지 또는 그렇지 않은지에 대해서도 관심이 없다.

- ① Voice Announcement System(VAS)
- ② Unattended Call Distributor(UCD)
- ③ Automatic Calling Distributor(ACD)
- ④ Call Sequencer

15. 다음 중 가격의 특성이 아닌 것은?

- ① 수요가 탄력적인 시장상황에서 매우 쉽게 변경할 수 있는 요인이다.
- ② 마케팅 믹스 중에서 가장 강력한 경쟁도구이다.
- ③ 예기치 않은 상황에 의해 가격이 결정된다.
- ④ 정형화된 일정한 체계를 구축하기가 쉽다.

16. 텔레마케팅의 판매단계를 순서대로 나열한 것은?

- ① 준비 및 대상자 선정 → 텔레마케팅 전개 및 정보제공 → 고객니즈 파악 → 상담종료 → 분석과 데이터베이스화
- ② 준비 및 대상자 선정 → 고객니즈 파악 → 텔레마케팅 전개 및 정보제공 → 상담종료 → 분석과 데이터베이스화
- ③ 분석과 데이터 베이스화 → 준비 및 대상자 선정 → 고객니즈 파악 → 텔레마케팅 전개 및 정보제공 → 상담종료
- ④ 준비 및 대상자 선정 → 분석과 데이터베이스화 → 고객니즈 파악 → 상담종료 → 텔레마케팅 전개 및 정보제공

17. 데이터마이닝에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 데이터마이닝은 데이터웨어하우스를 구축한 다음 정보
- ① 분석과정을 거쳐 경영전략을 지원하는 정보를 추출하는 것이다.
- ② 데이터마이닝은 일종의 데이터분석기법이다.
- ③ 대용량의 고객데이터 분석이 복잡하여 고객데이터의 활용도를 저하시켰다.
- 데이터마이닝은 데이터 변수 간의 통계적인 상관관계분
- ④ 석이나 시계열분석 등이 이루어지는 다양한 통계처리과정을 말한다.

18. 아웃바운드 텔레마케팅의 대상인 고객의 정보에 대한 효율적인 관리방법이 아닌 것은?

- ① 고객정보의 지속적인 확충
- ② 고객정보 및 속성별 질적 개선
- ③ 고객정보의 유출방지
- ④ 고객속성에 따른 획일적 대응

19. 충성고객이 기업에 미치는 영향으로 볼 수 없는 것은?

- ① 새로운 고객창출의 용이성
- ② 보다 우수한 제품 및 서비스의 개발 및 제공
- ③ 충성고객의 유지·관리를 위한 비용의 증대
- ④ 기업이 추구하는 고객관리를 위한 새로운 전략 수립이 용이

20. 고객관계관리(CRM)의 정의에 해당하지 않는 것은?

- ① 고객에 대한 정확한 이해
- ② 고객이 원하는 제품과 서비스의 지속적 제공
- ③ 고객의 평생가치 극대화
- ④ 고객의 노후보장

21. 소비자의 구매의사결정과정정이 올바른 것은?

- ① 정보탐색 → 문제인식 → 대안의 평가 및 선택 → 구매 → 구매 후 행동
- ② 대안의 평가 및 선택 → 문제인식 → 정보탐색 → 구매 → 구매 후 행동
- ③ 문제인식 → 대안의 평가 및 선택 → 정보탐색 → 구매 → 구매 후 행동
- ④ 문제인식 → 정보탐색 → 대안의 평가 및 선택 → 구매 → 구매 후 행동

22. RFM 모델에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① RFM 분석을 위해서는 고객 Database의 축적과 가공이 필요하다.
- ② R은 최근구매일, F는 구매빈도, M은 구입총금액을 말한다.
- ③ RFM 포인트에서 가장 중요한 것은 F요소이다.
- ④ RFM은 마케팅 담당자의 목적에 따라 각각 임의로 가중치를 부여할 수 있다.

23. 가장 일반적인 소비자 반응 순서는?

- ① 흥미유발(I) → 주목(A) → 욕구(D) → 행동(A)
- ② 주목(A) → 흥미유발(I) → 욕구(D) → 행동(A)
- ③ 욕구(D) → 흥미유발(I) → 주목(A) → 행동(A)
- ④ 주목(A) → 욕구(D) → 흥미유발(I) → 행동(A)

24. 다음 중 아웃바운드 텔레마케팅으로 볼 수 없는 것은?

- ① 통신사에서 우수고객관리를 위해 전화를 걸어 부가서비스 안내를 한다.
- ② 쇼핑몰에서 상품발송 후 배송이 잘 되었는지 확인 전화를 한다.
- ③ 보험사에서 가망고객에게 전화로 보험상품의 판매를 시도한다.
- ④ 카드사에서 고객으로부터 걸려온 전화로 결제금액을 안내한다.

25. 시장세분화의 기준 중 인구통계적 변수에 해당하지 않는 것은?

- ① 나이
- ② 성 별
- ③ 개 성
- ④ 소 득

【2과목】 시장조사 (25문제)

26. 시장조사에서 설문지 응답자의 권리를 보호하기 위한 준수사항으로 잘못된 것은?

- ① 응답자에게는 조사면접에 꼭 참가해야 할 의무가 없다.
- ② 조사자는 응답자가 조사면접에 익숙하지 못하기 때문에 면접의도에 맞는 응답을 유도한다.
- ③ 조사자는 응답자에게 질문을 객관화함으로써 응답자의 사생활을 침해하지 말아야 한다.
- ④ 조사자는 응답자와 조사면접을 할 때 면접에 관한 세칙과 지시사항에 따라서 수행해야 한다.

27. 질문의 유형 중 폐쇄형 질문의 장점이 아닌 것은?

- ① 질문지에 열거하기에는 응답범주가 너무 많을 경우 사용하면 좋다.
- ② 질문에 대한 대답이 표준화되어 있기 때문에 비교가 가능하다.
- ③ 부호화와 분석이 용이하다.
- ④ 민감한 주제에 보다 적합하다.

28. 효과적인 전화조사를 위해 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 응답자가 불편을 느끼지 않는 시간대를 선택한다.
- ② 전화조사시에는 경제성을 고려하여 다양한 주제의 질문을 통하여 많은 내용을 조사한다.
- ③ 전화조사시 적당한 통화시간은 5분 이내이며 10개 전후의 문항이 적당하다.
- ④ 전화조사는 중간에 전화가 끊기거나 소음 등에 방해받지 않도록 한다.

29. 의사소통수단에 의한 분류에 해당되지 않는 것은?

- ① 대인면접법
- ② 전화면접법
- ③ 우편면접법
- ④ 역할면접법

30. 직접적인 표본추출방법에 대한 설명으로 틀린 것은?

- 지역적 표본추출시 전화번호부에 표기된 지역번호 구분
- ① 이 아니라 행정적 경계에 따라 표본단위를 정하는 것이 좋다.
- ② '가나다'순으로 되어 있는 기존 전화번호부에서 표본을 추출할 때에는 체계적 표본추출법을 사용하는 것이 좋다.
- ③ 전화번호부를 활용할 때에는 맨 앞과 맨 끝은 배제하는 것이 좋다.
- ④ 최초의 목적대로, 그리고 하나의 규정이 있으면 그에 따라 계속한다.

31. 질문지 배열에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 시작하는 질문은 응답자의 흥미를 유발하는 것으로 쉽게 대답할 수 있는 것으로 한다.
- ② 개인의 사생활 등 민감한 질문은 가급적 뒤에 배열한다.
- ③ 특수한 것을 먼저 묻고 일반적인 것을 그 다음에 질문한다.
- ④ 비슷한 형태로 질문을 계속하면 응답에 정형이 생길 수 있기 때문에 이를 피하도록 한다.

32. 전화조사에서 무응답 오류의 의미로 맞는 것은?

- ① 데이터 분석에서 나타나는 오류
- ② 부적절한 질문으로 인하여 나타나는 오류
- ③ 응답자의 거절이나 비접촉으로 나타나는 오류
- ④ 조사와 관련 없는 응답자를 선정하여 나타나는 오류

33. 전화조사의 장점이 아닌 것은?

- ① 빠른 시간 내에 저렴한 조사비용으로 가능하다.
- ② 개인면접을 위해 만나기 힘든 조사대상자에 대한 조사가 용이하다.
- ③ 조사자들에 대한 감독이 가능하다.
- ④ 응답률을 높일 수 있고 성실한 답변을 유도할 수 있다.

34. 다음 중 설문지의 작성원칙이 아닌 것은?

- ① 질문은 간결하게 한다.
- ② 응답자의 수준에 맞는 언어를 사용한다.
- ③ 규범적인 응답을 자아내도록 한다.
- ④ 질문은 가치중립적이어야 한다.

35. 다음 중 가설의 특성이 아닌 것은?

- ① 가설은 실증조사를 통하여 옳고 그름을 판단할 수 있어야 한다.
- ② 가설은 다른 개념의 관계를 표시하기 때문에 동의반복적이어야 한다.
- ③ 가설은 표현뿐만 아니라 형태적으로도 논리적이고 간결하여야 한다.
- ④ 가설검증의 결과는 광범위하게 적용될 수 있어야 한다.

36. 다음 중 비확률 표본추출방법에 해당하는 것은?

- ① 단순무작위표본추출법
- ② 편의표본추출법
- ③ 층화표본추출법
- ④ 군집표본추출법

37. 광의로 문헌조사라고도 하며 각종 학술연구지, 상업잡지, 통계자료집 등과 경영학, 사회학과 같은 다양한 분야의 자료를 조사하는 방법은?

- ① 질적 조사방법
- ② 1차 자료분석방법
- ③ 2차 자료분석방법
- ④ 파일럿조사

38. 시장조사에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 마케팅 관련 자료를 체계적으로 수집·기록·처리·분석하는 활동이다.
- ② 마케터들이 마케팅 활동시 근거자료로 활용된다.
- ③ 마케팅 활동의 목표와 목적이 된다.
- ④ 과학적인 접근을 통하여 정확하고 신뢰할 수 있어야 한다.

39. 시장조사에 있어 과학적 연구방법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 과학적 조사는 의사결정문제를 해결하기 위하여 조사절차를 체계적이고 실증적으로 수행하는 것을 말한다.
- ② 과학적 조사는 현상 속에서 발생하는 연관성에 대해 가정을 설정하고 이를 체계적·실증적·핵심적으로 조사하는 것이다.
- ③ 과학적 접근방법만이 사회현상의 진리를 터득하는 유일한 방법으로 근대 산업사회 발전의 초석이 되었다.
- ④ 과학적 조사는 추론에 근거하며, 귀납적 방법과 연역적 방법으로 나눈다.

40. 마케팅정보시스템과 의사결정지원시스템의 비교설명으로 틀린 것은?

- ① 의사결정지원시스템은 마케팅정보시스템보다 비구조화된 문제해결에 유용하다.
- ② 의사결정지원시스템은 마케팅정보시스템보다 사용자 중심적이다.
- ③ 의사결정지원시스템은 마케팅정보시스템보다 유연성과 적응성을 강조한다.
- ④ 의사결정지원시스템은 마케팅정보시스템보다 마케팅 의사결정에 적합하다.

41. 시장조사 중 제품조사에 대한 설명으로 맞는 것은?

- ① 브랜드 선정에서의 적정한 가격을 조사한다.
- ② 가격변화에 대한 반응을 조사한다.
- ③ 적절한 제품디자인을 결정하는 조사를 한다.
- ④ 도매 및 소매의 장악 정도를 조사한다.

42. 다음 주요 자료수집방법의 비교표이다. 괄호 안의 순서가 올바른 것은? 복원중 (정확한 보기내용을 아시는분께서는 오류 신고를 통하여 보기 내용 작성 부탁드립니다.) (문제 오류로 정답은 1번입니다.)

- ① ㉠ - 높음, ㉡ - 낮음, ㉢ - 낮음
- ② ㉠ - 낮음, ㉡ - 높음, ㉢ - 낮음
- ③ ㉠ - 낮음, ㉡ - 낮음, ㉢ - 높음
- ④ ㉠ - 높음, ㉡ - 높음, ㉢ - 낮음

43. 사전검사에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 사전검사를 통해 질문들이 갖는 문제점을 발견할 수 있다.
- ② 사전검사는 반드시 많은 수의 응답자를 상대로 실시할 필요가 없다.
- ③ 질문지의 초안이 일단 작성된 후 사전검사를 한다.
- ④ 사전검사의 방법은 본조사에서 사용하고자 하는 방법과 동일할 필요는 없다.

44. 전화조사에서 조사항목의 우선순위가 가장 낮은 것은?

- ① 특정기업에 대한 선호도 여부
- ② 특정사실에 대한 판단(찬성/반대)의 여부
- ③ 주로 구매하는 상품에 대한 질문
- ④ 고객의 신변(소득, 주거, 교육 등)에 관한 사항

45. 다음 괄호 안에 들어갈 말로 알맞은 것은?

일정기간 반응이 없는 고객의 리스트나, 상당기간 지난 고객 리스트에 대한 데이터를 체크, 관리하는 것을 ()(이)라고 한다.

- ① 리스트 클리닝
- ② 데이터탐색
- ③ 자료추출
- ④ 모집단관리

46. 마케팅조사에 필요한 정보 중 한 개인이 환경에 어떻게 반응하는지 또는 개인의 차이를 나타내주는 등의 정보를 제공하는 것은?

- ① 라이프 스타일
- ② 인구 통계적 정보
- ③ 동기
- ④ 개 성

47. 독립변수와 종속변수의 사이에서 독립변수의 결과인 동시에 종속변수의 원인이 되는 변수는?

- ① 외적 변수
- ② 선행변수
- ③ 억제변수
- ④ 매개변수

48. 마케팅 조사설계시 내적 타당성을 저해하는 요소에 해당되지 않는 것은?

- ① 통계적 회귀
- ② 특정사건의 영향
- ③ 사전검사의 영향
- ④ 반작용효과

49. 컴퓨터 지원 전화면접(CATI)의 장점이 아닌 것은?

- ① 컴퓨터화된 설문지를 이용하기 때문에 텔레마케터에 대한 사전교육이 전혀 필요 없다.
- ② 컴퓨터가 자동으로 전화번호를 돌리고 접속이 이루어지기 때문에 면접시간이 감소된다.
- ③ 면접조사가 모니터에 나타난 질문들을 읽고 즉시 컴퓨터에 응답자들의 답변을 기록하기 때문에 자료의 질이 강화된다.
- ④ 조사 후 설문지의 코딩, 컴퓨터의 자료를 입력하는 번거로운 단계들이 많이 생략된다.

50. 조사통계를 위해 일반적으로 사용하는 프로그램은?

- ① Windows
- ② SPSS
- ③ Oracle
- ④ SQL Server

【3과목】 텔레마케팅관리 (25문제)

51. 텔레마케팅에서 지향하는 마케팅 전략으로 옳은 것은?

- ① 판매 중심적 마케팅 전략
- ② 고객 중심적 마케팅 전략
- ③ 제품 중심적 마케팅 전략
- ④ 기업 중심적 마케팅 전략

52. 평균처리시간이 길어질 경우 생산성관리를 위한 조치로 적합하지 않은 것은?

- ① 모든 상담을 ARS로만 처리한다.
- ② 근무집중도가 떨어지는 이유가 있는지를 확인한다.
- ③ 스크립트가 불충분하거나 부정확한지 확인한다.
- ④ 적정인력의 투입 여부를 확인한다.

53. 고객의 행동에 따른 단계 중 자사의 제품 서비스를 1회 구매한 자로서, 아직은 완전한 고객이라기보다는 고객이 될 수 있고 경쟁사의 고객이 될 수도 있는 자는?

- ① 구매 용의자
- ② 비자격잠재자
- ③ 최초구매자
- ④ 탈락고객

54. 모니터링을 효과적으로 실행하는 방법으로 잘못된 것은?

- ① 모니터링의 평가기준을 텔레마케터가 충분히 숙지할 수 있도록 한다.
- ② 모니터링의 평가기준은 텔레마케터의 수준이 우선되어야 한다.
- ③ 모니터링 평가결과에 따른 개별 코칭이 필요하다.
- ④ 모니터링 평가기준은 정기적으로 수정완료되어야 한다.

55. 텔레마케팅의 분류 중 틀린 것은?

- ① 착/발신 주체에 따른 분류
- ② 대상에 따른 분류
- ③ 고객 니즈에 따른 분류
- ④ 운영방법에 따른 분류

56. 아웃바운드 콜센터에서 상담원 개인별 성과를 나타내주는 양적 지표로 볼 수 없는 것은?

- ① 시간당 통화 콜수(CPH)
- ② 시간당 성공 콜수(SPH)
- ③ 1인당 매출액
- ④ 평균통화대기시간(AQT)

57. 콜센터의 리더가 상담원에게 필요한 내용을 직접 가르치며 상담원의 능력 향상이나 업무처리과정에서 필요한 때마다 수시로 실시하는 것은?

- ① 코칭
- ② 역할연기
- ③ 브레인스토밍
- ④ 강의

58. 텔레마케터의 업무수칙과 거리가 먼 것은?

- ① 고객의 특수한 요구나 고충 등은 스스로 판단하여 해결한다.
- ② 기업의 이미지 향상을 위해 항상 노력해야 한다.
- ③ 스크립트에 따라 고객에게 대응하는 것을 원칙으로 하며, 상황변화에 따라 신속하고 유연하게 대응한다.
- ④ 예기치 않은 상황에 대비하여 임기응변방안을 준비해 둔다.

59. 콜센터의 정량적 평가지표인 서비스 레벨에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 전화응대 스크립트의 품질 수준을 나타내는 지표이다.
- ② 'X%의 콜을 Y시간 내에 응대'와 같은 형식으로 표시한다.
- ③ 통화 고객들의 통화대기시간에 대한 평균적인 수준을 가장 잘 나타내 주는 지표이다.
- ④ 인바운드 콜센터의 대표적인 관리지표 중 하나이다.

60. 아웃바운드 텔레마케팅 서비스를 수행하면서 고객의 청약철회가 발생한 경우 취해야 할 행동으로 틀린 것은?

- ① 사업자는 계약상 특별한 고지가 없는 이상, 청약철회기간 동안 소비자의 청약철회에 관한 권리를 보장해야 한다.
- ② 청약철회와 관련한 입증의 책임은 소비자에게 있다.
- ③ 사업자의 환불은 소비자가 사용한 대금지불수단 또는 소비자가 동의하는 기타 지불수단을 통해 이루어져야 한다.
- ④ 사업자의 귀책사유로 인해 소비자가 청약철회를 하는 경우 그 반송비용은 사업자가 부담하여야 한다.

61. 고객 콜센터를 활용하여 고객반응을 향상시키는 방안 중 전화를 건 사람의 전화번호를 수신자측에 나타내주는 장치는?

- ① ARS(Auto Response System)
- ② ANI(Automatic Number Identification)
- ③ PBX(Private Branch Exchange)
- ④ VRU(Voice Response Unit)

62. 스크립트에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 텔레마케팅 활동시 고객과 대화를 원활히 진행하기 위해 사전에 작성한 대화대본이다.
- ② 인바운드, 아웃바운드에 관계없이 고객의 상황에 따라 탄력적으로 대응할 수 있도록 융통성 있게 구성해야 한다.
- ③ 텔레마케팅을 실시할 때 스크립트에 대한 사전 테스트는 필요하지 않다.
- ④ 텔레마케터와 고객이 유연하게 대화할 수 있도록 흐름이 자연스러워야 한다.

63. 아웃바운드 텔레마케팅의 특징이 아닌 것은?

- ① 마케팅 목표와 전략방안이 비교적 뚜렷하여 공격적이다.
- ② 콜센터 시스템, 컴퓨터 보급의 확대 등에 의존하는 경향이 점차 강해지고 있다.
- ③ 데이터베이스 마케팅 기법을 활용할수록 위력적이다.
- ④ 스크립트의 작성과 활용이 중요하다.

64. 직장 내 교육훈련(OJT)의 장점이 아닌 것은?

- ① 별도의 시설 없이 적은 비용으로 경제적인 교육훈련의 실시가 가능하다.
- ② 많은 종업원을 대상으로 동시에 체계적인 교육훈련이 가능하다.
- ③ 상사와 부하 간의 이해와 협동심을 촉진시킬 수 있다.
- ④ 종업원의 동기부여에 기여할 수 있다.

65. 한국산업규격(KS)의 텔레마케팅 서비스-기반구조에서 제조하는 서비스 평가표에 포함되지 않는 것은?

- ① 평가절차와 권한체계
- ② 정기적이고 지속적인 평가주기
- ③ 처리 콜량에 대한 조직 내 순위
- ④ 서비스에 관한 평가항목

66. 콜센터의 경쟁력 제고를 위한 방안으로 잘못된 것은?

- ① 상담원의 교육훈련 프로그램운영
- ② 급여체계와 복리후생 개선
- ③ 행정사무직원의 콜센터관리
- ④ 콜센터 리더육성 프로그램운영

67. 콜센터 운영의 생산성을 제고하기 위한 고려사항이 아닌 것은?

- ① 생산성 관리방법과 범위의 결정
- ② 생산성 관리기준의 설정
- ③ 생산성 측정 및 분석
- ④ 상담원의 수 증대

68. 콜센터에서 모니터링 담당자(QAA ; Quality Assurance Administrator)의 역할에 대한 설명으로 맞는 것은?

- ① 콜센터장을 보좌하여 텔레마케터들을 관리하고 현장 지도하는 역할
- ② 콜센터에 사용되는 장비의 성능을 지속적으로 감시하고 관리하는 역할
- ③ 텔레마케터들의 통화내용에 대해 평가하고 개선점을 찾아내 개선할 수 있도록 도와주는 역할
- ④ 일정자격 수준을 갖춘 텔레마케터들을 채용할 수 있도록 관리하는 역할

69. SMART 성과목표설정항목 중 S에 해당하는 것은?

- ① Specific
- ② Special
- ③ Speed
- ④ Social

70. 아웃바운드 텔레마케팅과 관계 있는 것은?

- ① 고객불만접수
- ② ARS
- ③ 해피콜
- ④ 전화교환 서비스

71. 아웃바운드 텔레마케팅의 다이얼링 기법 중 전화를 받을 수 있는 아웃바운드 상담원이 있을 경우에만 시스템이 고객에게 자동으로 전화를 걸어주는 방식은?

- ① 프로그레시브 다이얼링
- ② 매뉴얼 다이얼링
- ③ 미리보기 다이얼링
- ④ 예측 다이얼링

72. 콜센터를 구성하는 시스템의 기능 중 착신하는 콜을 텔레커뮤니케이터에게 균등하게 나누어 주고 통화상황에 대한 데이터들을 출력시키는 것은?

- ① RDD(Random Digit Dialing)
- ② ACD(Automatic Call Distribution)
- ③ DCD(Database Computer Distribution)
- ④ CAD(Call Accounting Dialing)

73. 성공적인 텔레마케팅을 위하여 가장 우선적으로 갖추어야 할 요소는?

- ① 텔레마케팅 실시체제의 구축
- ② 텔레마케팅 전략의 수립
- ③ 텔레마케팅 콜 매니지먼트
- ④ 텔레마케팅 효과측정

74. OJT를 위한 단계로 적당한 것은?

- ① 학습준비 → 업무설명 → 업무실행 → 결과확인
- ② 업무실행 → 학습준비 → 업무설명 → 결과확인
- ③ 업무실행 → 결과확인 → 업무설명 → 학습준비
- ④ 업무실행 → 업무설명 → 학습준비 → 결과확인

75. 성과가 낮은 경우 콜센터 관리자들이 점검해야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 응대 준비의 중요성에 대한 직원교육 및 동기부여의 실패 여부 점검
- ② 신입직원에게 대한 슈퍼바이저의 지원 및 코칭이 유용하지 않은지 점검
- ③ 텔레마케터가 근무스케줄을 잘못 알고 있는지 점검
- ④ 직원들이 휴식 및 이석시간을 사용하지 못하도록 조치

【4과목】 고객응대 (25문제)

76. 고객과 대화시 친밀감을 형성하는 방법으로 옳은 것은?

- ① 고객의 말에 흠이 없는지 관찰한다.
- ② 질문과 답변을 스크립트대로만 한다.
- ③ 고객의 거절방지를 위해 바로 본론을 말한다.
- ④ 고객에게 관심을 갖고 고객욕구를 파악한다.

77. 인바운드 텔레마케팅의 방법으로 틀린 것은?

- ① 전화벨이 3번 울리기 전에 받아야 하고 인사말, 소속, 성명을 정확히 밝힌다.
- ② 고객의 불만사항을 적극적으로 경청한 후 진심으로 사과하고 불만에 대한 고객입장을 공감해야 한다.
- ③ 끝내기 언어를 잘 활용하여야 하며 고객이 끊는 것을 확인하고 2~3초 후에 수화기를 내려 놓는다.
- ④ 고객의 요구를 가능한 빨리 파악하여 고객이 요구를 다 말하기 전에 신속히 처리한다.

78. 다음 용어에 대한 설명으로 옳은 것은? 하나의 제품이나 서비스 제공 과정에서 다른 제품이나 서비스에 대해 판매를 촉진시키는 마케팅 기법

- ① 업 셀링(Up-selling)
- ② 크로스 셀링(Cross-selling)
- ③ 마케팅 믹스(Marketing Mix)
- ④ 아웃바운드 텔레마케팅(Outbound Telemarketing)

79. 텔레마케터의 효과적인 경청기술이 아닌 것은?

- ① 고객의 말을 끊지 말고 끝까지 주의 깊게 들어야 한다.
- ② 주관적인 판단이나 감정을 통해 쉽게 이해하려고 노력한다.
- ③ 고객의 이야기에 대한 관심을 구체적으로 표현한다.
- ④ 확실하지 않은 내용은 다시 한번 정중하게 물어본다.

80. 성공하는 텔레마케터가 되기 위해 가져야 할 태도로서 적합하지 않은 것은?

- ① 항상 고객의 문제를 도와주고 해결해주는 전문가라는 자긍심을 갖는다.
- ② “고객과의 약속은 반드시 지킨다.”라는 철학을 갖고 업무에 임한다.
- ③ 자신의 상담능력을 향상시키기 위해 자기계발에 최선을 다한다.
- ④ 고객불만의 수용과 처리에 있어 상담자 자신의 권한이 제한되어 있으므로 실제적인 처리보다는 일차적인 응대에만 최선을 다한다.

81. 인바운드 상담분야가 아닌 것은?

- ① 국가 및 공공단체의 민원접수처리
- ② 주문접수처리
- ③ 상품에 관한 문의상담
- ④ 상품의 적극적인 판매와 홍보

82. 효과적인 화법의 요소가 아닌 것은?

- ① 성실성
- ② 간접성
- ③ 명료성
- ④ 직접성

83. 고객응대에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 텔레마케터가 비대면 방식으로 갖는 커뮤니케이션이다.
- ② 대화예절이 수반되며 각종 정보 숙지, 애로사항, 불만사항의 문제해결 관련 상담의 전문성이 중요하다.
- ③ 고객의 욕구 파악을 위해서는 부정적인 질문과 비판도 중요하다.
- ④ 고객응대시 성의, 창의, 열의 등 기본적인 마음가짐이 있어야 한다.

84. 고객에게 전달할 내용을 선정할 때 유의할 사항으로 틀린 것은?

- ① 상황에 알맞은 내용을 선정한다.
- ② 텔레마케터가 충분히 알고 있는 내용을 선정한다.
- ③ 텔레마케터의 수준에 맞는 내용을 선정한다.
- ④ 상대방에 대한 정보를 바탕으로 하여 내용을 선정한다.

85. 소비자상담을 줄이는 방법이 아닌 것은?

- ① 소비자의 합리적 구매행동개발
- ② 기업의 양질의 서비스와 제품공급
- ③ 공정한 광고 활동
- ④ 정부와 지방자치단체의 감독 중지

86. 다음 중 언어적 메시지에 해당되는 것은?

- ① 보고서
- ② 표정
- ③ 음성의 고저
- ④ 몸짓

87. 고객응대 서비스의 7C가 아닌 것은?

- ① 사고(Consideration)
- ② 정확(Correctness)
- ③ 일관성(Coherence)
- ④ 자신감(Confidence)

88. 고객 컴플레인의 긍정적인 측면이 아닌 것은?

- ① 자사 상품(서비스)을 평가하는 유용한 자료
- ② 상담원의 서비스 수준을 평가하는 유용한 자료
- ③ 고객으로부터 중요한 정보의 수집
- ④ 신속한 컴플레인처리는 회사의 이미지 상승

89. Werhnhch and Koontz의 커뮤니케이션과정 모델에 따른 커뮤니케이션과정이 바르게 나열된 것은?

- ① 발신 → 해독 → 이해 → 메시지 → 기호화 → 수신
- ② 발신 → 이해 → 기호화 → 메시지 → 해독 → 수신
- ③ 발신 → 해독 → 기호화 → 메시지 → 수신 → 이해
- ④ 발신 → 기호화 → 메시지 → 수신 → 해독 → 이해

90. 고객속성데이터에 대한 설명으로 올바른 것은?

- ① 거래연수 등 거래와 연관된 데이터이다.
- ② 고객의 구매습성을 나타낸 데이터이다.
- ③ 고객의 이름, 연령 등 생활에 대한 전반적인 상황기록 데이터를 의미한다.
- ④ CRM이라고도 한다.

91. 다음 중 고객만족의 3요소가 아닌 것은?

- ① 상품
- ② 기업
- ③ 서비스
- ④ 이미지

92. 텔레마케팅 커뮤니케이션과정 중 다양한 고객유형에 따른 경청 방법이 잘못 연결된 것은?

- ① 번거롭게 빙 돌려서 말하는 고객 - 질문의 형식으로 대안이나 반대의 의견을 말한다.
- ② 완고하고 고지식한 고객 - 성실하고 진지한 태도로 듣는다.
- ③ 쾌활하고 자기 표현을 잘하는 고객 - 같이 즐기며 듣는다.
- ④ 말이 없고 까다로운 고객 - 조용하고 느긋하게 듣는다.

93. 텔레마케터가 전화응대시 두려움을 갖는 이유에 해당되지 않는 것은?

- ① 외모에 대한 콤플렉스
- ② 상담기술능력에 대한 자신감 결여
- ③ 상품, 서비스 지식 부족
- ④ 거절에 대한 불안감

94. 커뮤니케이션에 대한 설명 중 틀린 것은?

- ① 감정, 태도, 사실, 신념 등을 전달하는 과정이다.
- ② 언어와 비언어를 사용한다.
- ③ 양방향적인 과정이다.
- ④ 기본 구성요소는 송신자와 수신자이다.

95. 다음의 고객표현에 대한 상담원의 응대방법으로 가장 적절한 것은?

그 회사 상품 중 몇 가지 구입하고 싶은 게 있어서 전화했어요. 물건을 빨리 받아 봤으면 좋겠어요. 그런데 저는 전화로 신용카드번호를 불러주고 결제하는 건 좀 내키지 않는데...

- 카드결제가 가장 빠르지만 내키지 않으시면 온라인으로
- ① 송금을 해주시거나 직접 방문하셔서 구입하시는 방법도 있습니다.
- 다른 방법은 전화주문만큼 빠르지 않습니다. 카드결제를
- ② 하셔야 빨리 상품을 받으실 수 있으니 카드결제를 하시기 바랍니다.
- 요즈음은 거의 모든 고객들이 전화로 신용카드 번호를 불러주십니다. 문제 없습니다.
- ③
- ④ 그러면 좀더 생각해 보시고 다시 전화주시기 바랍니다.



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

96. 서비스의 특징에 해당되지 않는 것은?

- ① 무형성
- ② 저장성
- ③ 일과성
- ④ 불가역성

97. 커뮤니케이션의 목적이 아닌 것은?

- ① 영향력 행사
- ② 정보교환
- ③ 감정표현
- ④ 자유방임

98. 커뮤니케이션의 과정에서 전달과 수신 사이에 발생하며 의사소통을 왜곡시키는 요인을 의미하는 것은?

- ① 잡음(Noise)
- ② 해독(Decoding)
- ③ 피드백(Feedback)
- ④ 부호화(Encoding)

99. 개방형 질문에 관한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① Yes/No 답변을 유도할 수 있다.
- ② 상담원이 유도하는 방향으로 고객을 리드하는 것이 용이하다.
- ③ 전체 상담시간의 조절이 용이하다.
- ④ 고객 상황에 대한 명확한 이해가 용이하다.

100. 화가 난 고객과의 상담시 적절한 응대요령으로 옳지 않은 것은?

- 고객의 문제가 이미 상담원이 잘 알고 있는 문제라 하더라도, 고객이 충분히 말할 수 있도록 고객을 방해하지 않는다.
- ② 고객이 말하는 사실보다 고객의 감정을 헤아리며 공감적 표현을 전달한다.
- 일상적인 불만으로 해결이 가능하더라도 바로 처리 하기
- ③ 보다는 그 고객만을 위해 특별한 배려임을 강조하며 시간을 끈다.
- ④ 문제와 고객의 불만과정에 따른 적절한 사과를 잊지 않는다.