

## 1과목 : 유통상식

1. 유통경로 시스템의 경로파워를 형성하는 힘의 원천에 해당하지 않는 것은?

- ① 영업활동을 지원하는 보상적 힘
- ② 계약의 강제 조항에 의한 강압적 힘
- ③ 관행, 상식 및 계약에 따라 당연하게 인정되는 합법적 힘
- ④ 신뢰와 결속 또는 금지와 보람에 의한 준거적 힘
- ⑤ 거래 당사자 간 호혜적 교환에 의한 교환적 힘

2. 도매상과 소매상을 비교한 것으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도매상은 소매상에 비해 촉진, 점포분위기 등에 대해 상대적으로 주의를 기울이지 않는다.
- ② 도매상은 판매상품의 단위당 가격이 소매상보다 높다.
- ③ 도매상은 가급적 저렴한 입지를 선호하나, 소매상은 대체로 고객이 쇼핑하기 편리한 곳에 입점하려는 경향이 있다.
- ④ 도매상은 소매상보다 점포 내부의 인테리어 등 구성의 중요성이 상대적으로 낮다.
- ⑤ 도매상은 대량판매 위주인 반면, 소매상은 일반 소비자를 대상으로 하는 소량판매 위주이다.

3. 다음에서 공통적으로 설명하는 도매상은?

- 주로 제품의 단위당 판매가격이 고가인 경우 활용한다.
- 취급이 어렵고 보증과 수리업무가 중요한 제품인 경우 활용한다.
- 제조업자의 자금규모가 크고 참고의 여유가 있는 경우에 유리하다.
- 주로 목재, 자동차 정비, 부품 산업에서 활용된다.
- 인구 밀집지역이나 시장 집중지역에 판매지점이나 판매사무소가 위치한다.

- ① 제조업자 도매상      ② 판매대리인
- ③ 구매대리인      ④ 전문 도매상
- ⑤ 한정상품 도매상

4. 판매원 성과지표 중 과정지표가 아닌 것은?

- ① 제안서 제출건수      ② 1일 방문 고객수
- ③ 주문건수      ④ 방문당 소요시간
- ⑤ 판매활동 시간비중

5. 가격 및 서비스 수준에 따라 유통업체 유형을 구분할 때, 보기 중에서 가격 및 서비스 수준이 가장 낮은 업체는?

- ① 전문점      ② 백화점
- ③ 슈퍼마켓      ④ 창고형 도소매업
- ⑤ 편의점

6. 고관여상품과 비교한 저관여상품에 대한 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 저관여상품은 고관여상품에 비해 물품 구매 빈도가 높은 편이다.
- ② 저관여상품은 고관여상품에 비해 물품 구매 단가가 높은

편이다.

- ③ 상표간의 차이가 없는 대다수의 생활필수품은 저관여상품에 포함된다.
- ④ 저관여상품은 고관여상품에 비해 습관적 구매가 이루어지는 물품이 많은 편이다.
- ⑤ 저관여상품은 고관여상품에 비해 충동적 구매가 이루어지는 경향이 있다.

7. 인적판매자가 추구해야 하는 역할과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 단순 제품전달자의 역할
- ② 판매 상담자의 역할
- ③ 서비스제공자의 역할
- ④ 정보전달자의 역할
- ⑤ 수요창출자의 역할

8. 소비자기본법상에 나타난 소비자분쟁의 해결에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 중앙행정기관의 장은 사업자 또는 사업자 단체에게 소비자상담기구의 설치·운영을 권장하거나 그 설치·운영에 필요한 지원을 할 수 있다.
- ② 한국소비자원은 소비자상담기구의 설치·운영에 관한 권장기준을 정하여 고시할 수 있다.
- ③ 소비자는 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있다.
- ④ 국가·지방자치단체 또는 소비자 단체는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 사업자 및 사업자 단체는 소비자로부터 제기되는 의견이나 불만 등을 기업경영에 반영하고, 소비자의 피해를 신속하게 처리하기 위한 기구의 설치·운영에 적극 노력하여야 한다.

9. 업체에 상관없이 표적고객이 누구이며, 그들이 무엇을 선호하는지를 정확히 이해하고, 이를 토대로 잘 선정된 다양한 품목의 상품들을 공급하는 대형소매업자를 일컫는 말로 가장 적합한 것은?

- ① 무점포소매상      ② 파워리테일러
- ③ 백화점      ④ 대형마트
- ⑤ 편의점

10. 판매담당자가 가져야 할 지식과 그 성격이 다른 하나는?

- ① 상품에 대한 지식      ② 에티켓에 대한 지식
- ③ 시장에 대한 지식      ④ 회사에 대한 지식
- ⑤ 업무에 대한 지식

11. 유통산업발전법 제3조 유통산업시책의 기본방향에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통구조의 선진화 및 유통기능의 효율화 촉진
- ② 유통산업에서의 소비자 편의의 증진
- ③ 유통산업의 지역별 균형발전의 도모
- ④ 유통산업의 종류별 균형발전의 도모
- ⑤ 산업별·기업별 유통기능의 효율화·고도화 방안 마련

12. 판매원이 고객의 반론에 직면했을 때, 극복하는 과정으로 바람직한 순서는?

- ① 반론을 일단 경청 → 반론의 원인이나 근거에 대한 질문 → 반론 내용 확인 → 최대한 구체적 대안 제시 반응

- ② 반론의 원인이나 근거에 대한 질문 → 반론을 일단 경청 → 반론 내용 확인 → 최대한 구체적 대안 제시 반응
- ③ 최대한 구체적 대안 제시 반응 → 반론을 일단 경청 → 반론의 원인이나 근거에 대한 질문 → 반론 내용 확인
- ④ 최대한 구체적 대안 제시 반응 → 반론의 원인이나 근거에 대한 질문 → 반론을 일단 경청 → 반론 내용 확인
- ⑤ 반론 내용 확인 → 반론의 원인이나 근거에 대한 질문 → 최대한 구체적 대안 제시 반응 → 반론을 일단 경청

13. 유통의 기본 개념에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통은 국민경제적인 측면에서 생산과 소비를 연결시켜 주는 기능을 한다.
- ② 생산된 제품에 시간, 장소 및 소유의 효용을 더해줌으로써 부가가치를 창출하는 기능을 한다.
- ③ 유통의 발전 없이는 소비자의 욕구충족이라는 마케팅의 기본적인 목적을 달성하기 어렵다.
- ④ 분업의 확대에 인해서, 갈수록 생산과 소비 사이의 거리가 멀어지므로, 양자의 가교역할을 하는 유통이 점점 더 중요해지고 있다.
- ⑤ 최근 유형상품의 소비 활성화로 인해 생산과 동시에 소비가 이루어지므로, 도시화와 정보화로 인한 시간적 거리를 확대하는 역할이 가장 중요하다.

14. 소매업체 변천과정 이론 중 제품구색이 늘었다 줄었다 하는 과정이 되풀이 되면서 변화해 간다는 이론과 가장 가까운 것은?

- ① 소매상 아코디언 이론
- ② 소매상 수레바퀴 이론
- ③ 소매상 자연도태설
- ④ 소매상 수명주기 이론
- ⑤ 소매상 변증법적 과정 이론

15. 유통구조를 기능별로 구분할 때 수집기구, 중계기구, 분산기구로 나눌 수 있다. 이 중 수집기구에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 수집기구에 집하기관과 출하기관 그리고 양자를 병행하는 공동판매기관이 있다.
- ② 소규모, 소량생산이 분산적으로 이루어지는 경우에 특히 중요한 역할을 하게 되는 조직이다.
- ③ 가내공업상품 및 중소기업상품 등을 도매시장에 공급하는 기구를 말한다.
- ④ 농산품 및 수산품과 같은 산업에 일반적으로 수반되는 기구이다.
- ⑤ 수집기구의 대표적인 예로는 도매상과 소매상처럼 상품들이 대량화되어 모이는 유통기구를 들 수 있다.

16. 납품업체가 자사의 제품판매를 위하여 유통업체 일부판매원에게 특별 목표를 달성할 경우 제공하는 수당을 무엇이라고 하는가?

- ① 입점비                      ② 촉진지원금(push money)
- ③ 진열수당                  ④ 리베이트(rebate)
- ⑤ 특판수당

17. 백화점의 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다양한 상품계열
- ② 상품구색과 머천다이징 중시
- ③ 저회전/고마진 전략
- ④ 재고 위험은 백화점이 모두 부담

⑤ 편리한 입지와 쾌적한 쇼핑공간

18. ( ) 안에 들어갈 용어가 순서대로 올바르게 나열된 것은?

유통흐름(distribution flow)이란 생산부문에서 소비부문으로의 거래요소의 흐름을 말한다. 상품 소유권 이동을 뜻하는 ( ), 상품의 이동을 의미하는 ( ), 상품에 대한 대가로서 자금의 이동인 ( ), 그리고 이 세 가지 유통을 제어하기 위한 생산부문과 소비부문의 쌍방향적 ( )으로 구성된다.

- ① 상적유통 - 물적유통 - 자금유통 - 정보유통
- ② 물적유통 - 자금유통 - 정보유통 - 상적유통
- ③ 자금유통 - 정보유통 - 물적유통 - 상적유통
- ④ 자금유통 - 정보유통 - 상적유통 - 물적유통
- ⑤ 정보유통 - 물적유통 - 자금유통 - 상적유통

19. 상인 도매상 중 제공하는 서비스의 정도에 따라 구분할 경우, 유형이 다른 하나는?

- ① 전문품 도매상              ② 직송 도매상
- ③ 트럭 도매상                ④ 진열 도매상
- ⑤ 현금거래 도매상

20. 집중적 유통(intensive distribution)에 가장 적합한 경우는?

- ① 식료품, 담배 등을 판매하는 편의점
- ② 카메라 렌즈를 전문적으로 판매하는 상점
- ③ 고급 의류 및 보석을 판매하는 상점
- ④ 특정 브랜드의 전자제품을 판매하는 단독매장
- ⑤ 독특한 디자인 가구를 판매하는 가구점

## 2과목 : 판매 및 고객관리

21. 소매상을 대상으로 하는 판촉 수단 중 비가격수단에 해당하는 것은?

- ① 입점 공제
- ② 광고 공제
- ③ 진열 공제
- ④ 적시적(just-in-time) 상품공급
- ⑤ 대금 지급조건 완화

22. 소매점의 상품구성에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 상품구성은 상품의 용도와 의미를 명확히 하려는 것이다.
- ② 표적시장에 대한 최적상품구성의 범위를 만들고자 하는 것이다.
- ③ 소비자 만족을 통해 지속적인 거래를 유도하고자 하는 것이다.
- ④ 점포가 추구하는 이미지에 맞게 디스플레이 하고자 하는 것이다.
- ⑤ 매출 증가를 위한 효과적인 판매촉진활동을 구성하고자 하는 것이다.

23. 점포관리를 위한 업무 범주에 해당하지 않는 것은?

- ① 선도관리                      ② 진열관리

- ③ 재고관리                      ④ 발주관리  
⑤ 고객정보관리
24. 점포 레이아웃 구성 시 고려해야 할 사항으로 옳지 않은 것은?
- ① 고객흐름의 정체와 밀집을 막아 이동을 원활하게 해야 한다.  
② 상품 운반이 용이하도록 통로를 만들어야 한다.  
③ 관련 상품 품목의 구매를 촉진하기 위해 연관성 있는 상품을 한 곳에 모아야 한다.  
④ 고객으로 하여금 편리하게 상품을 관찰하고 선택할 수 있도록 하여야 한다.  
⑤ 주통로에서의 돌출진열을 통해 고객과 상품의 접촉기회를 늘려야 한다.
25. POP(Point-Of-Purchase)광고와 매스미디어광고에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?
- ① POP광고의 메시지 핵심은 상품이 어디에 있다는 것을 보여주는 것이다.  
② POP광고는 구매시점이라는 상황만 있는 것으로 게시기간이 광고보다 자유롭다.  
③ 매스미디어광고는 불특정 다수를 대상으로 하고, POP광고는 특정인을 소구대상으로 한다.  
④ 매스미디어광고에서는 커뮤니케이션이 제품과 소비자의 접점에서 이루어지는 반면, POP광고는 정보처리와 전달의 접점에서 이뤄진다.  
⑤ POP광고는 구체적인 행위를 유발시키는 실행수단이라 볼 수 있다.
26. 디스플레이의 기본 원칙으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 고객 동선에 위험성이 없어야 한다.  
② 보기 쉽고, 고르기 쉬워야 한다.  
③ 로스 방지를 위해 판매용진열과 전시용진열의 경계가 없어야 한다.  
④ 정연한 진열 사이 불규칙 배열을 도입해 의외성을 노리기도 한다.  
⑤ 실연판매, 시식판매를 도입한다.
27. 다음 보기 중 선매품과 관련된 사항만으로 묶인 것은?
- 가. 낮은 구매빈도  
나. 습관적 구매  
다. 비교적 높은 마진  
라. 사전계획을 통해 구매  
마. 전속적 유통방식  
바. 맞춤형 주문생산 방식 적합
- ① 가, 다, 마                      ② 가, 라, 바  
③ 나, 바                          ④ 나, 마  
⑤ 가, 다, 라
28. 예상 고객의 판매 저항 중 가격저항의 처리 방법으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 판매원은 사전에 마음의 준비를 하여 적절한 증거를 준비해 둔다.  
② 판매원은 고객에게 제품의 효용이나 가치보다 제품가격의 저렴함을 강조한다.

- ③ 판매원은 고객에게 일반적으로 제품에 대한 이점을 충분히 납득시킨 후 가격을 제시한다.  
④ 판매원은 제품의 경제성을 고객의 실정에 맞게 구체적으로 설명해준다.  
⑤ 판매원은 고객에게 제품이 고객욕구를 충족시킨다는 사실을 알린다.
29. 소비자의 구매심리 7단계상에서 판매자가 상품을 자세히 설명하는 응대에 가장 적당한 단계는?
- ① 주의                              ② 흥미  
③ 연상                              ④ 욕망  
⑤ 비교
30. 상품을 이해하는 차원은 좁은 것부터 넓은 것까지 크게 3단계로 나누어 이해할 수 있다. '판매후 서비스'는 다음 중에서 어디에 해당하는가?
- ① 물리적 상품                      ② 확장상품  
③ 유형상품                          ④ 고유상품  
⑤ 핵심상품
31. 유통업체의 판매 촉진 유형 중 소비자를 대상으로 한 가격 촉진으로만 올바르게 짝지어진 것은?
- 가. 사은품            나. 가격할인            다. 쿠폰  
라. 견본품            마. 리베이트
- ① 라, 마                              ② 나, 다, 라, 마  
③ 나, 다, 마                          ④ 나, 다, 라  
⑤ 가, 나, 다, 라, 마
32. 수요 재고화 방법으로만 짝지어진 것은?
- ① 예약제도, 대기시스템 활용  
② 고객의 셀프서비스제도, 가격인센티브제도  
③ 파트타이머 이용, 고객의 셀프서비스제도  
④ 수요억제를 위한 선전, 파트타이머 이용  
⑤ 예약제도, 파트타이머 이용
33. 아래 설명에 가장 적합한 레이아웃 유형은?
- 중앙의 큰 통로를 중심으로 여러 매장으로 들어갈 수 있도록 한 배치방법이다.  
- 고객들이 지나면서 다양한 각도의 시선을 가져 다양한 매장의 상품을 봄으로써 충동구매를 하게 한다.  
- 통로표면이나 색에 변화를 주는 방법을 취하기도 한다.  
- 백화점에서 최신 상품을 통로에 직접 전시하면 효과적이다.
- ① 자유형(free-form) 배치  
② 경주로형(racetrack) 배치  
③ 혼합형 배치  
④ 격자형(grid) 배치  
⑤ 바둑판 배치
34. 편의품에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 광범위하고 많은 점포를 대상으로 유통된다.  
 ② 비교적 쇼핑에 소비하는 시간과 노력이 적다.  
 ③ 대체품을 받아들이지 않을 정도의 높은 브랜드 충성도를 보인다.  
 ④ 촉진 면에서는 가격, 유용성, 인지도가 중시된다.  
 ⑤ 치약, 비누, 세제 등 비교적 저렴한 생활용품들이 많은 경우가 많다.
35. 슈퍼마켓의 상품군에 따른 배치방식에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?  
 ① 소비빈도가 높고 매일 먹는 생식품은 보조동선에 진열하도록 한다.  
 ② 계산대에서 가까운 곳에는 깨지기 쉽고 무거운 것을 배치하여 쇼핑 후 마지막으로 구매할 수 있도록 한다.  
 ③ 냉동식품은 한 곳에 밀집시켜 원활한 쇼핑을 돕도록 한다.  
 ④ 행사상품은 주동선에 인접하게 진열하고 고객의 통행을 방해하지 않도록 한다.  
 ⑤ 치즈, 우유, 낙농제품, 냉장을 요하는 상품 등은 주동선 쇼케이스에 진열한다.
36. 고객관계관리 및 고객충성도에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?  
 ① RFM분석법은 최근 구매일(Recency), 구매기능(Function), 구매금액(Monetary value)을 토대로 고객 가치를 평가한다.  
 ② 고객생애가치는 고객이 자사에 전 생애에 걸쳐 제공하는 이익을 현재가치로 환산한 개념이다.  
 ③ 충성도 프로그램은 이미 알고 있는 고객을 상대로 지속적인 마케팅 강화, 유대 형성 등을 통해 고객가치를 증대시키는 관계마케팅활동이다.  
 ④ 스탬프를 모아서 제시하면 경품이나 사은품을 받을 수 있게 하는 스탬프제도는 충성도 프로그램에 속한다.  
 ⑤ 여러 혜택을 얻을 수 있는 회원제도에 가입하게 함으로써 고객을 고정화시키려는 회원제도는 충성도 프로그램에 속한다.
37. 고객관계관리의 특성으로 옳지 않은 것은?  
 ① 고객관계 유지      ② 고객점유율 향상  
 ③ 고객관계의 강화      ④ 고객만족의 실현  
 ⑤ 고객자아의 실현
38. POS(Point Of Sales, 판매시점 정보관리)시스템에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?  
 ① POS시스템의 데이터를 통해 단품관리와 재고관리가 가능해진다.  
 ② POS시스템을 통해 품질을 방지하는 적정발주가 가능해진다.  
 ③ POS시스템을 이용하면 인력의 생산성, 성과관리도 가능해진다.  
 ④ POS데이터를 통한 고객정보(지역, 성별, 연령 등) 및 상품이력정보들이 판촉활동에 사용될 수 있다.  
 ⑤ POS리더를 통해 원거리 인식이 가능하고 여러정보를 동시에 판독하거나 수정할 수 있기 때문에 유통, 물류, 교통, 보안 등의 분야도 적용할 수 있다.
39. 상품관리에서 사용되는 단품(SKU)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?  
 ① 재고보관단위로 가장 말단의 상품분류단위이다.  
 ② 색상, 사이즈, 스타일 등의 요소를 고려해서 정한다.  
 ③ 단품(SKU)은 일반적으로 유통업체가 정한다.  
 ④ 상품에 대한 관리가 용이하도록 사용하는 식별관리 코드이다.  
 ⑤ 일반적으로 문자나 숫자 등의 기호로 표기한다.
40. 신제품에 대한 상담을 성공적으로 이끌기 위한 제품유익(FABE) 상담에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?  
 ① 제품의 특징(Future)  
 ② 제품의 장점(Advantage)  
 ③ 제품의 사용상의 혜택(Benefit)  
 ④ 제품이 주는 사용상의 혜택 증거자료(Evidence)  
 ⑤ 제품의 효율적인 사용법(Efficiency)
41. 판매제시의 여러 가지 유형 중에서 대부분의 시간동안 고객이 이야기하도록 유도하여 고객의 문제를 해결해주는 방식으로 판매제시하는 방법은?  
 ① 욕구충족형 방식(need satisfaction approach)  
 ② 합성형 방식(formula approach)  
 ③ 암송형 방식(canned approach)  
 ④ 판매실연 방식(demonstration approach)  
 ⑤ 제안판매 방식(presentation approach)
42. 서비스 품질 평가가 어려운 이유로 옳지 않은 것은?  
 ① 서비스 품질은 표준화의 어려움으로 인해 측정이 어려워진다.  
 ② 서비스 품질의 평가는 고객이 기대했던 서비스와 실제 서비스의 제공과정에서 지각된 서비스와의 비교에 의해서 평가되기 때문에 객관적인 측정이 어렵다.  
 ③ 서비스 고객의 욕구나 행동이 다양하기 때문에 고객이 필요로 하는 정확한 서비스의 제공은 어려워지고, 이로 인해 품질 평가는 어려워진다.  
 ④ 기업에서 제공되는 서비스 품질의 평가는 제품과 관련되어 산출되는 경우가 많기 때문에 제품 구매 후 만족/불만족에 따라 평가가 이루어져 신속한 측정이 곤란하다.  
 ⑤ 마케팅관리자는 소비자의 지각된 서비스 품질을 향상시키는 것은 불가능하다.
43. 선물용 광고물로서 자사의 로고가 새겨진 컵, 펜, 가방 등과 같은 상품형태로, 소비자나 판매자에게 무료로 배포하여 마케팅 효과를 높이려는 판촉 수단은?  
 ① 리펀드(refund)  
 ② 프리미엄(premiums)  
 ③ 샘플링(sampling)  
 ④ 제품삽입(product placement)  
 ⑤ 리베이트(rebate)
44. 디스플레이의 계획인 4W1H에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?  
 ① 누가 디스플레이 할 것인가?  
 ② 무엇을 디스플레이 할 것인가?  
 ③ 언제 디스플레이 할 것인가?  
 ④ 어디에 디스플레이 할 것인가?  
 ⑤ 어떻게 디스플레이 할 것인가?

45. 진열 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 벌크진열은 상품의 가격이 저렴하다는 인식을 줄 수 있다.
- ② 측면진열은 적은 수량의 상품을 앞으로 내어 쌓아 풍부한 진열감을 연출한다.
- ③ 평대진열은 특매상품이나 중점판매 상품을 대량으로 진열할 수 있는 방법이다.
- ④ 행거진열은 양감 있는 느낌을 주며 상품을 고르기가 쉽다.
- ⑤ 곤돌라 진열은 판매동향 파악이 쉽고 페이스 관리가 용이하다.

전자문제집 CBT PC 버전 : [www.comcbt.com](http://www.comcbt.com)

전자문제집 CBT 모바일 버전 : [m.comcbt.com](http://m.comcbt.com)

기출문제 및 해설집 다운로드 : [www.comcbt.com/xe](http://www.comcbt.com/xe)

전자문제집 CBT란?

종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며 모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합니다.

PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동  
교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT에서 확인하세요.

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