## 1과목 : 유통상식

1. 편의품에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
① 구매빈도가 높아 상품회전율이 높은 상품이다.
② 상품의 단가가 낮으며 판매마진율 또한 낮은 상품이다.
③ 소비자가 습관적으로 구매하는 상품이다.
❹ 점포를 선택하는데 신중히 검토하지만, 상표에 대한 관심은 낮은 상품이다.
⑤ 우유, 비누, 치약과 같은 생활필수품이 편의품에 해당된다.

2. 오프라인에서 긴 유통경로구조를 갖게 되는 경우에 해당하는 것은?
① 지리적으로 가깝게 위치하는 경우
② 제품이 부패하기 쉬운 경우
❸ 제품 표준화가 높은 경우
④ 제품의 기술적 복잡성이 높은 경우
⑤ 평균 주문단위가 대량인 경우

3. 회원제 도매 클럽의 특성으로 옳지 않은 것은?
① 연회비운영 ② 가격할인
③ 창고형매장 ④ 셀프서비스
❺ 비식품류전용 판매

4. 구매시점(POP : point of purchase)광고에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
① 매장을 찾아온 손님에게 즉석에서 호소하는 광고 종류를 말한다.
❷ POP는 소매점 점포 내부에 설치하는 광고를 말하며, 점두나 매장주위의 광고는 포함하지 않는다.
③ 매장 안에 설치한 디스플레이는 POP에 해당된다.
④ 매장 안에 걸어 놓은 포스터는 POP에 해당된다.
⑤ 상품 옆에 걸어놓은 상품설명 안내판은 POP에 해당된다.

5. 아래 글상자 지문 설명에 공통으로 해당되는 용어로 가장 옳은 것은?

> - 비슷한 품목의 여러 브랜드 제품을 한 장소에 모아놓고 판매하는 점포이다.
> - 한 점포에서 여러 브랜드 제품의 품질 및 가격 등을 비교해서 구매할 수 있는 장점이 있다.

① 오픈 샵(open shop)
❷ 멀티 샵(multi shop)
③ 클로즈드 샵(closed shop)
④ 브랜드 샵(one brand shop)
⑤ 노브랜드 샵(no brand shop)

6. 유통산업발전법[시행 2018.1.18] [법률 제14532호, 2017.1.17, 타법개정]에서 정의하고 있는 체인사업의 종류로 가장 옳지 않은 것은?
① 임의가맹점형 체인사업
② 프랜차이즈형 체인사업
③ 직영점형 체인사업
❹ 산학협동 체인사업
⑤ 조합형 체인사업

7. 인스토어 마킹(instore marking)을 적용할 수 있는 상품으로 가장 옳지 않은 것은?
① 생선 ② 소고기
③ 양배추 ❹ 통조림
⑤ 고구마

8. 완구, 사무용품, 전자제품처럼 어떠한 특정제품을 전문적으로 그리고 대규모로 취급하여 저렴하게 판매하는 점포의 유형을 일컫는 단어로 옳은 것은?
① 양판점 ② 편의점
③ 아웃렛 ❹ 카테고리 킬러
⑤ 회원제 도매클럽

9. 유통경로의 기능을 조성기능, 물적유통기능, 소유권 이전기능 등으로 구분한다고 할 때, 보기 중 잘못 짝지어진 것은?
① 시장금융 기능 → 조성기능
② 판매기능 → 소유권이전기능
③ 하역 → 물적유통기능
④ 구매기능 → 소유권이전기능
❺ 포장 기능 → 조성기능

10. 창고나 물류센터에서 수령한 제품을 재고로 보관하지 않고 즉시 소매점으로 배송하는 시스템을 지칭하는 용어로 옳은 것은?
① JIT(Just In Time) 시스템
❷ 크로스 도킹(Cross Docking) 시스템
③ 자동발주시스템
④ 전사적 물류관리 시스템
⑤ 창고관리 시스템

11. 고객관계관리(CRM : customer relationship management)에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
① 고객의 평생 가치를 극대화 한다.
② 기존고객을 유지하고 우량고객 이탈을 방지한다.
❸ 일대 다수(一對 多數) 마케팅에 매우 효율적인 기법이다.
④ 상향판매(upselling)를 통해 수익성이 높은 상품을 판매할 수 있게 한다.
⑤ 기업중심적이라기 보다 고객 중심적인 상품을 개발할 수 있게 한다.

12. 아래 글상자가 설명하고 있는 도매상으로 옳은 것은?

> 제품에 대한 소유권 없이 단지 생산자나 공급자를 대신해서 제품을 판매하는 도매상이다. 제품에 대한 직접적인 소유권 없이 판매한 후 수수료를 받는 것이 특징이다.

① 완전 서비스 도매상 ❷ 대리 도매상
③ 생산자 도매상 ④ 상인 도매상
⑤ 한정 서비스 도매상

13. 직접 유통과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?
① 도매상과 중간상들이 부당하게 높은 이윤을 취하고 있다는 생산자의 불만은 직접유통이 생겨나게 한 하나의 요

인이다.

② 교통의 발달로 직접 유통이 더욱 원활해졌다.

❸ 유통경로 상에서 하나 이상의 유통기관을 거치는 것을 직접 유통이라 한다.

④ 생산자가 소비자에게 직접 제품을 유통시키는 것을 의미한다.

⑤ IT의 발전은 유통 경로를 단축시키는 요인이 되었다.

**14. 아래 글상자가 설명하는 유통경로는 무엇인가?**

> 주어진 지역 안에서 특약점이나 대리점을 두어 전매권을 부여하고 경쟁품의 취급을 금지하고자 할 때 사용하는 유통 경로이다. 주로 고급 자동차, 귀금속, 의류 등 고가품이나 제품의 이미지가 좋은 경우 적용이 가능하다.

① 개방적 유통 경로 ② 주문제작 유통 경로

③ 선택적 유통 경로 ④ 복수 유통 경로

❺ 전속적 유통 경로

**15. 잠재고객이 인정하는 제품이나 서비스의 혜택을 판매원이 정리하여 언급하면서 고객의 구매결심을 유도하는 판매종결 기법으로 옳은 것은?**

① 시험종결기법 ❷ 요약종결기법

③ 대안종결기법 ④ 핵심종결기법

⑤ 추정종결기법

**16. 상품의 기본 진열 원칙인 AIDCA의 순서별 요소로 가장 옳지 않은 것은?**

① A : Attention(주의) ② I : Interest(관심)

③ D : Desire(욕망) ④ C : Conviction(확신)

❺ A : Attraction(매력)

**17. 다음 중 마진보다는 회전율에 더 초점을 두어 영업하는 소매업태들로만 구성된 것은?**

① 카테고리킬러, 할인점, 전문점

② 창고형클럽, 하이퍼마켓, 백화점

❸ 할인점, 하이퍼마켓, 카테고리킬러

④ 편의점, 백화점, 우편주문판매

⑤ 하이퍼마켓, 백화점, 할인점

**18. 제조업체 브랜드와 유통업체 브랜드를 비교한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?**

| 구분 | 제조업체 브랜드 | 유통업체 브랜드 |
|---|---|---|
| ㉠ 상표주 | 제조업자 | 중간상 |
| ㉡ 지칭용어 | NB | PB |
| ㉢ 생산방식 | 주로 자체 생산 | 주로 OEM 방식 |
| ㉣ 장점 | 높은 인지도 | 저가격, 높은 마진 |
| ㉤ 단점 | 낮은 품질 관리, 높은 마진 | 광고 및 유통비용 과다발생 |

① ㉠ ② ㉡

③ ㉢ ④ ㉣

❺ ㉤

**19. 무점포 소매상의 형태로 옳지 않은 것은?**

① 통신 판매 ② 텔레마케팅

③ TV홈쇼핑 ④ 자동판매기

❺ 파워센터(power center)

**20. POS 시스템의 활용분야로 가장 옳지 않은 것은?**

① 고객관리 ❷ 품질관리

③ 진열관리 ④ 종업원 관리

⑤ 상품구매 및 계획관리

## 2과목 : 판매 및 고객관리

**21. 고객이 구매를 많이 하도록 자극하기 위해, 각 재고유지단위(SKU : stock keeping unit)를 매장 선반이나 진열대에 어떠한 방식으로, 즉 어떻게, 어디에 진열해야 하는지 보여주는 다이어그램이자 관련시스템은 무엇인가?**

① Gondola ② CRM

③ RFID ④ POS

❺ Planogram

**22. 다음은 어떤 진열방식을 선호하는 슈퍼마켓 사장의 인터뷰 내용이다. 이 진열 종류는 무엇인가?**

> 저는 상품을 높이 쌓아 놓고, 날개 돋친 듯이 팔려 나가게 하고 싶습니다. 산더미처럼 쌓아놓은 상품의 가격이 저렴할 것이라고 손님들이 생각하기 때문입니다. 그래서 공휴일 전날에는 가게 한 쪽에 과자를 잔뜩 쌓아서 진열해 놓는답니다.

① 색상별 진열 ② 가격대별 진열

③ 수직적 진열 ❹ 적재 진열

⑤ 전면 진열

**23. 매장 내에서 활용하는 사인물(signage)을 효과적으로 이용하는 방법으로 옳은 것은?**

① 사인물과 그래픽은 매장 이미지와는 관련이 없으므로 색깔, 분위기 등을 조화시킬 필요는 없다.

❷ 진열된 상품과 반드시 연관성이 있어야 하고, 상품이 바

꿔면 사인물도 새롭게 바꾸어야 한다.

③ 소비자들에게 많은 정보를 제공하기 위해 최대한 많은 내용과 정보를 기재한다.

④ 기재하는 글자체나 글자 크기는 전혀 중요하지 않다.

⑤ 소리나 영상이 나오는 디지털 사인물은 기존 프린트 사인물보다 고객을 혼란스럽게 하므로 절대 사용하면 안 된다.

**24. 화가 난 고객이 생겼을 때, 고객에 대한 판매자의 서비스 커뮤니케이션으로 옳지 않은 것은?**

❶ 문제가 해결될 때까지 고객관리부서에서 해결할 것이므로 판매자는 더 이상 신경 쓸 필요가 없다.

② 고객 의견에 찬성을 하고, 그런 내용을 자신에게 알려준 것에 대해 감사를 표시 한다.

③ 고객의 편에 있다는 것을 이해시킨다.

④ 먼저 사과한 후에, 일어난 일에 대해 나중에 전후사정을 이야기 하도록 한다.

⑤ 고객의 문제가 해결되었다면 고객에게 감사함을 표현한다.

**25. 촉진믹스에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?**

① 마케팅 시 활용할 수 있는 촉진믹스는 다양하므로 마케팅 목표를 효과적으로 달성하기 위해 하나만 독립적으로 사용하는 것보다는 여러 가지를 상호보완적으로 사용하는 것이 좋다.

② 광고를 통해 불특정 다수에게 제품, 서비스에 대해 알릴 수 있다.

❸ 광고는 고객에게 전달할 수 있는 정보의 양이 무궁무진하고 시간도 제한되어 있지 않다는 장점이 있다.

④ 인적판매는 고객1인당 촉진비용이 높은 편이다.

⑤ PR의 대표적인 수단으로 홍보, 스폰서십, 사보 등이 있는데 홍보는 독립적인 3자인 언론을 통해 정보를 전달하므로 신뢰성이 높다.

**26. 여러 가지 변수에 의해 구매고객을 세분화할 수 있다. 다음은 어떤 기준으로 세분화 하였는가?**

> - 사람들이 살아가는 방식
> - 개인의 행동(activity), 관심(interest), 의견(opinion)을 통해 나타나게 되는 것

① 지역에 의한 기준

② 사회계층에 의한 기준

③ 구매계기에 의한 기준

❹ 라이프스타일에 의한 기준

⑤ 인구통계에 의한 기준

**27. 마케팅 믹스인 4P의 구성요소가 아닌 것은?**

❶ 흐름(process) ② 가격(price)

③ 유통(place) ④ 촉진(promotion)

⑤ 제품(product)

**28. 고객이 특정 기업과 평생 거래를 할 경우, 그 기업이 고객으로부터 실현할 수 있는 총 이익의 현재가치를 무엇이라 하는가?**

① 고객관계관리(CRM) ❷ 고객평생가치

③ 고객충성도 ④ 고객수익성

⑤ 가치전달 네트워크

**29. 자기가 받은 전화를 다른 담당자에게 돌려주는 경우가 있다. 이 경우 응대 방법으로 가장 옳지 않은 것은?**

① 전화를 돌려받을 사람의 이름을 파악한다.

② 전화를 돌려줄 때 송화구를 막고 바꿔주는 것이 좋다.

❸ 전화 받을 사람이 즉시 받을 수 없는 경우 받을 때까지 기다린다.

④ 만약 전화를 돌려줬는데 통화가 되지 않을 경우를 대비해 담당자의 직통번호를 알려준다.

⑤ 전화를 돌려받았을 때 돌려받은 담당자는 자신을 상대방에게 소개하는 것이 좋다.

**30. 다음 글에서 볼 수 있는 포장 합리화의 원칙은?**

> 팔레트(Pallet), 컨테이너 등은 물적 유통의 많은 발전을 가져왔다. 제각각 포장되어 있는 물건들은 규격이 다르므로 유통에 큰 어려움이 있었다. 하지만 팔레트나 컨테이너 등을 이용하여 일정한 틀에 맞추어 모든 상품들을 포장하여 운송한 결과 더 편리하고 빠르게 배송이 가능하게 되었다.

① 대형화, 대량화의 원칙 ② 집중화, 집약화의 원칙

③ 분산화, 다양화의 원칙 ❹ 규격화, 표준화의 원칙

⑤ 개별화, 신속화의 원칙

**31. 기업의 마케팅 전략을 구축하기 위한 환경분석도구 중 3C 분석의 구성요소로 옳은 것은?**

❶ Customer, Competitor, Company

② Consumer, Competitor, Convenience

③ Convenience, Competitor, Company

④ Customer, Communication, Company

⑤ Consumer, Competitor, Communication

**32. 구매 의사결정에 영향을 미치는 심리적 요인에 해당되는 것은?**

① 소비자가 속한 문화(culture)

② 가입한 커뮤니티(community)

③ 자녀를 포함한 가족(family)

④ 준거집단(reference group)

❺ 사회적 자아 이미지(self image)

**33. 다음 글상자의 괄호 안에 들어갈 점포 레이아웃 형태의 명칭으로 가장 옳은 것은?**

> (  )은 원형을 중심으로 고리형으로 연결하여 배치하는 유형으로 경주로형이라고도 부른다. 굴곡 통로로 고리처럼 연결되어 매장 내부가 경주로 같은 형태를 띤다. 고객의 이동을 용이하게 하고 제품을 최대한 노출시켜 쇼핑을 용이하게 하고 점포의 생산성을 극대화시키기 위한 레이아웃 기법이다. 주로 백화점에서 사용된다.

① 혼합형 ② 격자형

③ 유동형 ④ 타원형

❺ 루프형

34. 판매원과 고객 간 의사소통의 기술 중 말하기에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 전문용어, 외국어를 남발하지 않는다.

② 부정형은 권유하는 말로 바꾸어 표현한다.

③ 명령형은 의뢰형으로 바꾸어 말한다.

❹ 의사소통 중 좋은 분위기 유지를 위해 유행어, 속어 등을 적절하게 사용한다.

⑤ 발음을 또박또박 정확하게 한다.

35. 상품 진열은 고객의 마음속에 있는 구매에 대한 욕구를 자극할 수 있다. 다음 설명하는 상품 진열법은 무엇인가?

> 유통매장에서 특정제품이 주목을 받도록 하고 동시에 판촉 효과도 극대화하기 위해서 만들어진 진열 방법이다. 매장 진열에서 매출기여도가 가장 높을 것으로 예상되는 유효진열범위 내에서 가장 고객의 눈에 띄기 쉽고 또한 손이 닿기 쉬운 높이의 곳에 진열하는 것을 말한다.

① 엔드 매대(end cap)진열

❷ 황금구역(golden zone)진열

③ 윈도우(window) 진열

④ 아이디어(idea) 진열

⑤ 행거(hanger) 진열

36. 브랜드는 하나의 기업이 제품이나 서비스를 식별하기 위해 사용하는 이름, 기호, 디자인 등을 이르는 명칭이다. 현대사회에서 브랜드가 가지는 중요성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 브랜드 이미지 제고는 제품의 이미지를 좋게 만드는 수단이 된다.

② 성공적인 브랜드는 타사와 가격 경쟁을 회피하는데 중요한 수단이 된다.

③ 브랜드 자체만으로 상품을 보증해주는 이미지를 제공하기도 한다.

④ 브랜드는 상품의 차별화 및 상품 선택 촉진을 유도한다.

❺ 브랜드는 기업에 있어서 장기적 이익 향상보다 단기적 이익 향상에 큰 영향을 끼친다.

37. 일반적으로 사람은 자신의 의견을 누군가가 정면으로 부정하거나 반박하면 불쾌해한다. 따라서 고객의 말을 일단은 듣고 나서 반박을 제시하는 “Yes, but” 혹은 “Yes, and” 기법은 무엇에 속하는가?

① 이유전환법 ❷ 간접부정법

③ 부메랑화법 ④ 증거제시법

⑤ 고객응대법

38. 소매점 판매 및 경영에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 상품의 기능이 복잡한 경우에는 사용 설명을 위한 전담 판매원을 배치하는 것이 효과적이다.

❷ 고객의 구매를 촉진하기 위해 종업원 동선은 될 수 있는 한 길게 잡는 것이 좋다.

③ 고객은 소매점의 정보를 수용하는 동시에 소매점에게 정보를 제공하는 원천이 되기도 한다.

④ 고객에게 상품을 권할 때에는 강요가 아닌 보다 나은 구매를 위해 도와드린다는 기분으로 하여야 한다.

⑤ 고객이 반품을 원하는 경우에는 신속하게 처리하여 고객만족도를 높이고 추후 재구매율을 증가시키도록 노력해야 한다.

39. 고객이 구입한 제품을 포장하는 과정과 관련된 내용으로 옳은 것은?

① 포장은 최대한 크고 멋있게 해야 한다.

② 고객의 의사를 일일이 묻는 것보다 알아서 잘 포장한다.

③ 선물용의 경우 가격표를 부착한 채 포장하는 것이 원칙이다.

❹ 고객은 상품을 결정한 후에는 자기 소유로 생각하므로 성의껏 포장한다.

⑤ 상품의 더럽혀진 부분이 있더라도 티나지 않게 포장한다.

40. 진열과 관련된 일반적인 원칙을 적용시킨 사례로 옳지 않은 것은?

① 보기 좋게 진열하기 위해 크기가 큰 것을 뒤쪽, 작은 것을 앞쪽에 진열하였다.

❷ 고객이 함부로 손대지 못하게 될 수 있는 한 높은 곳에 진열하였다.

③ 비슷한 상품끼리 함께 진열하였다.

④ 제품을 풍족하게 배치하여 생동감 있게 진열하였다.

⑤ 진열대의 먼지나 얼룩이 없게 청결하게 진열하였다.

41. 상품로스(loss)란 쓸모가 없어지거나 손해가 된다는 말인데, 상품로스가 발생하는 원인과 가장 거리가 먼 것은?

① 재고상의 착오

② 상품의 도난과 분실

③ 상품과 거래명세서 계산 착오

④ 상품 폐기의 기표 누락 및 착오

❺ 매출의 급속한 신장

42. 다음 중 불만을 제기하는 고객을 응대하는 방법으로 가장 옳은 것은?

① 될 수 있는 한 시간을 끌어 고객이 스스로 포기하도록 유도한다.

② 고객상담센터로 인계하여 문제를 축소시킨다.

③ 최대한 감정적으로 표현해서 고객의 감성을 움직이려 노력한다.

❹ 사실을 바탕으로 고객이 기분이 상하지 않도록 설명한다.

⑤ 논쟁은 피해야 하지만 변명을 통해 판매원 자신의 입장을 이해시킨다.

43. 피자 배달과 판매를 하는 매장에서 MOT(Moment Of Truth)에 관련하여 가장 적절한 의견을 제시한 사람은 누구인가?

재석 : 손님들에겐 가격이 저렴한 것이 제일 좋으므로 15% 쿠폰을 발행해야지!
명수 : 기부를 많이 하면 기업 이미지가 좋아지니까 기부를 많이 해야지!
준하 : 단순히 판매만 하지 말고 포인트를 적립해 주면 더 좋아할 거야!
하하 : 고객들의 입맛은 정말 다양하니까 새로운 메뉴를 개발할거야!
세호 : 음식은 청결이 제일이니까 항상 테이블과 식기를 청결하게 해야지!

① 재석 ② 명수
③ 준하 ④ 하하
❺ 세호

**44. 판매 촉진의 종류 및 내용에 대해서 옳지 않은 것은?**

① 쿠폰은 구매되는 상품, 서비스에 적용될 할인금액과 할인조건 및 유효기간 등을 명시한 증서이다.
❷ 마일리지는 무료로 제공되는 일종의 선물. 충동구매를 유발할 만큼의 가치를 제공할 수 있어야 효과적이다.
③ 경연은 소비자의 노력과 지식이 요구되는데 비해 추첨은 순전히 운에 의해 결정된다는데 경연과 추첨의 차이가 있다.
④ 샘플은 추후에 구매하여 사용을 유도할 목적으로 활용되는 도구이다.
⑤ 가격할인은 가격을 인하시켜 소비자를 유인하는 도구로 가장 명백하게 가치가 전달되기 때문에 가장 흔하게 쓰이고 있다.

**45. 인적판매에서 판매원이 상품 판매 외에 수행하는 다양한 역할로 옳지 않은 것은?**

❶ 단순히 고객의 구매요구에 응하는 것이 아니라 상품을 공급하는 역할을 한다.
② 기업과 고객과의 관계에서 기업에게 고객의 소리를 전달하는 역할을 한다.
③ 제품 판매뿐만 아니라 고객을 감동시킬 수 있는 서비스 제공자의 역할을 한다.
④ 고객에게 높은 만족을 줄 수 있도록 각종 정보를 전달한다.
⑤ 고객의 문제를 고객의 입장에서 해결해주려는 상담자의 역할을 한다.

**전자문제집 CBT PC 버전** : www.comcbt.com
**전자문제집 CBT 모바일 버전** : m.comcbt.com
**기출문제 및 해설집 다운로드** : 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ④ | ③ | ⑤ | ② | ② | ④ | ④ | ④ | ⑤ | ② |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| ③ | ② | ③ | ⑤ | ② | ⑤ | ③ | ⑤ | ⑤ | ② |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| ⑤ | ④ | ② | ① | ③ | ④ | ① | ② | ③ | ④ |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| ① | ⑤ | ⑤ | ④ | ② | ⑤ | ② | ② | ④ | ② |
| 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | | | | | |
| ⑤ | ④ | ⑤ | ② | ① | | | | | |