

1과목 : 유통상식

1. 아래 글상자에서 설명하는 도매상으로 가장 옳은 것은?

유통경로상에서 물적 소유, 촉진, 협상, 위험부담, 주문, 지불 등 거의 모든 유통활동을 수행하며, 소매상 고객들을 위해 재고유지, 판매원 지원, 신용제공, 배달, 경영지도 등을 제공하기도 한다.

- ① 진열 도매상 ② 현금거래 도매상
 ③ 트럭 도매상 ④ 직송 도매상
 ⑤ 완전 서비스 도매상

2. 유통경로의 본질적인 기능으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 거래의 촉진 및 효율성 증대
 ② 제품구색의 불일치 완화 및 쇼핑 편의성 제고
 ③ 거래의 단순화 및 거래비용 절감
 ④ 소비자 욕구 및 구매관련 정보탐색의 용이성
 ⑤ 경로 간 경쟁으로 혁신적 발전 촉진

3. 유통의 기능 중 유통조성활동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 잠재고객의 발견, 구매유발을 위한 판매상담 및 판매촉진 활동
 ② 거래 과정에서 거래단위, 가격, 지불조건 등을 표준화시키는 활동
 ③ 운전 자본 및 신용을 조달하고 관리하는 금융활동
 ④ 유통과정에서 발생하는 물리적, 경제적 위험을 유통기관이 부담하는 위험부담활동
 ⑤ 기업이 필요로 하는 합법적인 소비자 정보 및 상품정보를 수집·제공하는 활동

4. 생필품을 판매하는 점포소매상의 분류별 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

세분		특징
점포 소매상 (생필품)	㉠ 구멍가게	소비자와 근접, 외상 판매 가능
	㉡ 편의점	고가격, 넓은 제품구색, 최상의 서비스 제공
	㉢ 슈퍼마켓	저비용, 저마진, 한정된 제품구색
	㉣ 연금매장	특정계층을 위해 구매 시 보조기능 역할을 수행
	㉤ 할인점	저렴한 가격, 유명상표 판매, 정상적 상품을 싸게 파는 장점

- ① ㉠ ② ㉡
 ③ ㉢ ④ ㉣
 ⑤ ㉤

5. 판매원이 갖추어야 할 상품에 대한 지식으로 옳지 않은 것은?

- ① 상품의 기능, 성능, 특징, 조작 방법
 ② 상품의 가치, 가격
 ③ 상품의 구조, 장·단점
 ④ 원재료의 기본적인 지식
 ⑤ DM 작성 및 발송법

6. 유통의 발생 및 진화 과정에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자급자족 사회에서는 생산과 소비가 분리되어 있어 유통 기능이 발생할 여지가 없었다.
 ② 초기 산업사회에서 대량생산이 가능해짐에 따라 초보적인 유통기능의 발생이 이루어졌다.
 ③ 후기 산업사회에서는 제조업체는 생산기능을, 유통업체는 다양한 유통기능을 전문적으로 수행하는 경영기능의 분업화가 이루어졌다.
 ④ 초기 산업사회에서는 소비자의 욕구가 다양하지 않았으므로 제조업자의 판매부서나 독립 유통업자들에 의한 단순한 재분배기능의 수행만으로도 소비자의 욕구를 충족시킬 수 있었다.
 ⑤ 후기 산업사회로 넘어가면서 고객의 욕구가 다양화됨에 따라 이를 충족시키기 위해 제조업체들은 다품종 소량생산 시스템과 유연생산 시스템으로 전환하였다.

7. 다음 중 유통경로 구성원에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 도매상과 소매상을 유통중간상이라고 한다.
 ② 소매상은 생산자로부터 제품을 구입하여 조직구매자 또는 다른 도매업자에게 판매하는 유통경로구성원이다.
 ③ 유통산업이란 경로구성원 중 국민경제적인 측면에서 유통 부문을 구성하는 유통기구들을 의미한다.
 ④ 최종소비자는 유통시스템의 구성원이라기보다는 상업적 유통시스템이 목표로 하는 표적시장이라고 할 수 있다.
 ⑤ 금융기관, 광고업체 등은 유통단계를 구성하는 경로 구성원이 아니므로 비회원구성원이라고도 한다.

8. 아래 글상자는 유통산업발전법(법률 제19117호, 2022. 12.27., 타법개정) 제2조 정의 내용이다. 괄호 안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

() (이)란 일정 범위의 가로(街路) 또는 지하도에 대통령령으로 정하는 수 이상의 도매점포·소매점포 또는 용역점포가 밀집하여 있는 지구를 말한다.

- ① 매장 ② 대규모점포
 ③ 준대규모점포 ④ 상점가
 ⑤ 전문상가단지

9. 고객의 유형에 따른 효과적인 응대 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 방어적인 유형의 고객에게는 사실을 기초로 한 제품의 장단점으로 공감을 구한다.
 ② 자신에 대한 자부심으로 단호한 고객에게는 판단상의 오류를 집중적으로 공략한다.
 ③ 의사결정이 빠른 충동적 고객에게는 상품의 장점을 중심으로 공감을 구한다.
 ④ 우유부단한 고객의 경우 작은 부문에서부터 결정할 수 있게 공략한다.
 ⑤ 자주 판매원을 가로막으며 억지스러운 표현을 사용하는 고객에게는 신속하게 판매 포인트를 설명한다.

10. 아래 글상자가 공통적으로 설명하는 소매업체로 옳은 것은?

- 건강 및 미용용품을 집중적으로 판매하는 전문점이다.
- 미국에서 대표적인 체인점으로는 CVS, Walgreens, Boots 등이 있다.
- 편의성 관점에서 강점을 가지고 있다.

- ① 카테고리 전문점 ② 전문점
③ 백화점 ④ 드럭스토어
⑤ 편의점

11. 유통경로에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 최종사용자인 고객의 만족을 목적으로 한다.
② 가치의 통로이다.
③ 고객이 제품을 소비하는 과정에서 참여하는 상호의존적인 조직들의 집합체이다.
④ 경로구성원들이 수행하는 단속적인 거래과정이다.
⑤ 판매자와 구매자 간의 교환을 촉진한다.

12. 사회에서 행동의 옳고 그름을 판단하는 도덕적 행동기준이라 할 수 있는 윤리적 행동여부를 판단하기 위한 기준으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다른 사람의 희생을 대가로 모든 것을 얻는 것인가?
② 법률이나 기업방침을 위반하고 있지는 않은가?
③ 회사의 윤리강령을 어기는 사항이 아닌가?
④ 공정하게 행동하고 있는가?
⑤ 회사의 수익을 얼마나 증진시킬 수 있을까?

13. 소매업에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매한 상품에 필요한 가치를 부가하여 소비자에게 판매하는 일련의 비즈니스 활동 수행
② 소비자와의 빈번한 접촉으로 니즈를 가장 잘 파악하므로 소비자나 공급업체에 필요한 정보를 제공
③ 소매업은 최종소비자들의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 여러 형태로 끊임없이 진화 발전
④ 방문판매, 다단계판매, 카탈로그 판매, 인터넷 쇼핑몰, TV홈쇼핑 등을 포함
⑤ 고객들을 위해 재고 유지, 판매원 지원, 신용제공, 배송과 같은 종합적인 서비스 제공

14. 경로 커버리지 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 경로 커버리지란 경로 구성원의 수와 밀도를 지칭하는 것으로 유통집약도라고도 한다.
② 유통경로의 커버리지 증대는 매출의 지속적인 개선을 가져오므로 커버리지 극대화를 목표로 한다.
③ 집약적 유통경로는 유통비용의 증가와 유통경로에 대한 통제력 약화를 가져올 수 있다는 단점이 있다.
④ 전속적 유통경로는 특정 제품 카테고리에서의 충분한 전문성과 차별성을 갖추고 있어야 가능한 전략이다.
⑤ 선택적 유통경로는 일정 수준 이상의 규모와 입지, 평판, 경영 능력을 갖춘 소수의 중간상을 활용하는 전략이다.

15. 서비스 과정에서 고객참여를 증대시키는 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 각 서비스마다 고객이 서비스 과정에 참여하는 수준이

다르기 때문에 고객의 과업 수준을 적절히 설정해야 한다.

- ② 참여 고객의 공헌도에 따라 금전적, 시간적, 심리적인 보상을 효과적으로 제공해야 한다.
③ 고객이 자신의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 교육할 필요가 있다.
④ 기업에서 제공하는 서비스 범위를 광고나 인플루언서 등을 통해 고객에게 알리고 고객기대를 관리해야 한다.
⑤ 기업의 수익을 증진시키기 위하여 애호도가 높은 고객에게만 참여를 권장해야 한다.

16. 아래 글상자는 청렴기반 윤리규범에 대한 내용이다. 이와 관련된 설명으로 가장 옳은 것은?

조직의 지침과 가치관을 제시하고 윤리적으로 건전한 행동을 지지하는 환경을 조성하며 종업원들 사이의 책임을 정의하는 윤리규범

- ① 잘못을 범한 사람을 벌하거나 제재하여 불법적인 행위 예방을 강조
② 법이나 규제 등의 외적 기준만을 준수
③ 종업원이 범죄 행위만 피하는 것을 목적으로 함
④ 법적 준수를 넘어 정직, 상호 간 존중 등의 핵심 가치를 강조
⑤ 조직 내 윤리사무관(ethics officer)을 배치하여 내부고발을 자체적으로 해결

17. 매장에서 근무하는 판매원이 지켜야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객 앞에서 다른 직원을 비난하지 않는다.
② 상품진열이나 청소 등으로 고객이 불편을 겪지 않게 유의한다.
③ 고객에 대한 비평이나 컷속말을 하지 않는다.
④ 고객 앞에서 동료와 논쟁하지 않는다.
⑤ 고객 앞에서 협력업체와 상담을 한다.

18. 양성평등과 관련한 사항 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 여성가족부장관은 양성평등정책 기본계획을 5년마다 수립해야 한다.
② 지위를 이용한 성적 요구로 상대방에게 혐오감을 느끼게 하는 행위는 성희롱이다.
③ 상대방이 성적 언동에 따르지 않는다는 이유로 불이익을 주는 것도 성희롱이다.
④ 국가는 양성평등 실현을 위한 법적, 제도적 장치를 마련하여야 한다.
⑤ 양성평등은 성별에 따른 차별 없이 업무 중인 공적영역에 한해 동등하게 참여하고 대우받는 것을 말한다.

19. 청소년보호법(법률 제18550호, 2021.12.7., 일부개정) 제2조 정의 상 청소년출입·고용금지업소로 옳지 않은 것은?

- ① 체육시설의 설치·이용에 관한 법률에 따른 무도학원업 및 무도장업
② 식품위생법에 따른 식품점객업 중 대통령령으로 정하는 것
③ 게임산업진흥에 관한 법률에 따른 청소년게임제공업 및 인터넷컴퓨터게임시설제공업
④ 음악산업진흥에 관한 법률에 따른 노래연습장업 중 대통령령으로 정하는 것

⑤ 사행행위 등 규제 및 처벌 특례법에 따른 사행행위영업

20. 제품의 구색이 넓은 구색에서 전문화된 좁은 구색으로 변화함에 따라 소매업체가 변화하는 것을 지칭하는 소매업체 변천과정에 관한 이론으로 가장 옳은 것은?

- ① 소매업 수레바퀴가설 ② 라이프사이클이론
③ 변증법적이론 ④ 자연도태설
⑤ 소매아코디언이론

2과목 : 판매 및 고객관리

21. 아래 글상자에서 설명하는 서비스의 특성으로 옳은 것은?

같은 호텔에 근무하는 예약담당자 중 한 명은 상냥하고 효율적인 반면, 다른 한 명은 불쾌감을 주고 업무처리가 느릴 수 있다. 즉, 누가, 언제, 어디서, 어떻게 서비스를 제공하느냐에 따라 서비스 품질이 크게 달라질 수 있다.

- ① 무형성 ② 비분리성
③ 이질성 ④ 동시성
⑤ 소멸성

22. 소매업체는 고객의 구매행동에 영향을 주기 위해 조명, 색상, 음악, 향기 등을 활용하여 매장 분위기를 조성할 수 있는데 이와 관련된 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조명은 상품을 돋보이게 하거나 점포의 분위기 및 인상을 좋게 만들 수 있다.
② 창의적인 색채 활용은 소매업체의 이미지를 향상시키고 분위기 조성에 도움을 준다.
③ 향기는 소비자의 기분과 감정에 영향을 줄 수 있다.
④ 음악은 점포 내 고객의 통행속도에 영향을 줄 수 있다.
⑤ 색상마다 가지는 공통적인 느낌을 통해 세계 어느 곳에서든 동일한 이미지를 형성할 수 있다.

23. 다음 중 고객생애가치(customer lifetime value) 관리방안으로 옳지 않은 것은?

- ① 경쟁자보다 더 큰 가치를 제공하여 고객획득률을 향상시킨다.
② 고객 만족도를 높여 고객유지율을 향상시킨다.
③ 경쟁사 대비 획득비용과 유지비용을 높게 유지한다.
④ 크로스 셀링과 업셀링을 통해 고객유지율을 향상시킨다.
⑤ 전환장벽을 높여 고객유지율을 향상시킨다.

24. 아래 글상자에서 설명하는 점포 레이아웃 유형으로 가장 옳은 것은?

주된 통로를 중심으로 여러 매장 입구가 연결되어 있어 고객이 매장을 손쉽게 둘러 볼 수 있기에 진열된 제품을 최대한 노출시킬 수 있다는 장점이 있다.

- ① 혼합형(hybrid type) 레이아웃
② 자유형(free-flow type) 레이아웃
③ 격자형(grid type) 레이아웃
④ 버블형(bubble type) 레이아웃

⑤ 경주로형(racetrack type) 레이아웃

25. 다음 중 고객의 소리(VOC)관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 제품이나 서비스 문의에 대해서는 신속한 답변을 통해 고객의 궁금증을 해결한다.
② 고객의 소리는 감정이 포함된 발언 또는 문장의 형태로 나타나므로 구체적이고 측정 가능한 고객 핵심 요구사항으로 바꾸는 작업이 필요하다.
③ 채널에 따른 개별 관리를 통해 다양한 채널을 통해 유입되는 고객의 소리가 서로 중복되지 않도록 관리한다.
④ 성의 있는 답변을 통해 친밀감을 형성하고 충성도 제고의 수단으로 활용한다.
⑤ 반복된 질문이나 고객 불만 사례를 분석하여 재발 방지 대책 수립 및 직원 교육을 시행한다.

26. 아래 글상자의 괄호 안에 들어가는 소비자의 대안 평가방법으로 옳은 것은?

()은 고객이 소매업체, 제품 또는 채널을 속성이나 특성의 집합으로 인식하는 개념에 기초한다. 관련 속성에 대한 성과 및 고객이 지각하는 속성의 중요성에 기초하여 제품, 소매업체 또는 채널에 대한 고객의 평가를 예측하는 모델이다.

- ① 습관적 문제해결모델 ② 제한적 문제해결모델
③ 편익 세분화모델 ④ 비계획적 구매모델
⑤ 다속성 태도모델

27. 소비자 구매 의사결정 단계에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 문제인식 - 정보탐색 - 선택 - 선택평가 - 구매 - 구매 후 평가
② 정보탐색 - 문제인식 - 구매 전 대안 평가 - 태도 - 선택 - 구매 후 평가
③ 문제인식 - 정보탐색 - 구매 전 대안 평가 - 구매 - 구매 후 평가
④ 정보탐색 - 대안 평가 - 문제인식 - 태도 - 구매 - 구매 후 평가
⑤ 문제인식 - 대안 평가 - 정보탐색 - 구매 - 구매 후 평가 - 태도

28. 아래 글상자에서 공통적으로 설명하고 있는 판매촉진 유형으로 옳은 것은?

- 동일 가격에 내용물만 증가시켜 고객이 특매품의 기분을 느끼게 하는 방법
- 한 번 구입했으나 특별한 이유 없이 재구매하지 않은 고객에 대한 재구매 유도
- 상품에 만족한 고객에게 가격적 혜택을 제공함으로써 추가 구매와 더불어 충성고객으로 유인하는 효과

- ① 쿠폰(coupon)
② 보너스 팩(bonus pack)
③ 무료 샘플링(free sampling)
④ 가격 할인(off label)

⑤ 보상 판매(trade-ins)

29. 다음 중 제품관여도에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 관여도란 어떤 제품의 구매결정에 투입하는 소비자의 시간 및 정보수집 노력을 말한다.
- ② 고관여제품에 비해 저관여 제품은 소비자의 동반구매욕구가 강하다.
- ③ 저관여 제품의 경우 적은 정보로도 짧은 시간 내에 구매결정이 가능하다.
- ④ 제품관여도에 따른 소비자행동의 차이는 마케팅전략과 유통전략에도 차이를 가져온다.
- ⑤ 저관여 제품은 여러 상표와 모델을 동시에 비교하고자 하는 소비자의 동시비교욕구가 강하다.

30. 아래 글상자에서 설명하는 기술로 옳은 것은?

가구업체인 L사는 머플을 통해, 실제 고객의 거실에 가상으로 자사 제품의 그래픽을 구현하며 해당 제품을 거실에 비치한 모습을 현실에서 미리보기 할 수 있게 한다.

- ① 가상현실(VR) ② 증강현실(AR)
- ③ 딥페이스(deep face) ④ 비콘(beacon)
- ⑤ 사물인터넷(IoT)

31. 다음 중 소비자의 실용적 욕구와 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자의 관점에서 볼 때 실용적 욕구는 소비자의 과업과 연관되어 있다.
- ② 소비자의 실용적 욕구 충족을 위하여 소매점은 소비자에게 일상생활에서 벗어나 휴식을 취할 수 있는 즐거운 경험을 선사할 필요가 있다.
- ③ 실용적 욕구를 충족시켜주기 위하여 소매업체들은 적절한 정보와 편리한 쇼핑경험을 제공할 필요가 있다.
- ④ 실용적 욕구에 의해 동기부여된 소비자들은 더 신중하고 효율적인 방식의 쇼핑을 선호한다.
- ⑤ 소비자가 면접을 위해 정장을 구입하는 등 구체적인 업무를 수행하기 위해 쇼핑을 하는 경우는 실용적 욕구충족과 관련이 높다.

32. 다음 중 매장의 이미지를 구성하는 요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장 외관 및 인테리어
- ② 고객동선과 매장 레이아웃
- ③ 공간 계획과 비주얼머천다이징
- ④ 고객의 구매율과 제품 회전율
- ⑤ 구매시점광고 및 촉진물

33. 효과적인 점포 레이아웃의 설계원칙으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 필요하면 전체 매장을 소규모의 부티크(독립된 매장)들로 분리한다.
- ② 표적고객층의 구매욕구 충족에 초점을 맞추어 설계한다.
- ③ 빠르고 효율적인 조정이 가능하도록 레이아웃의 유연성을 유지한다.
- ④ 고객들이 원하는 상품을 쉽게 찾을 수 있도록 설계한다.
- ⑤ 비용보다 매출을 우선적으로 고려한다.

34. 다음 중 POP(point of purchasement) 광고의 효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 쇼핑뿐만 아니라 판매원의接客·판매 활동에도 도움을 준다.
- ② 의심 많은 고객을 납득시키고 신뢰를 갖게 하기 위한 촉진 방법이다.
- ③ 고객이 구매를 계획하지 않았던 상품도 사도록 하는 충동구매를 유도한다.
- ④ 광고, 전시, 기타 다른 판매촉진 활동과 시너지효과를 낼 수 있다.
- ⑤ 상품에 관한 설명을 할 수 있으므로 소비자에게 정보전달 효과가 있다.

35. 아래 글상자에서 설명하는 상품의 유형으로 가장 옳은 것은?

- 독특한 특징이나 브랜드 정체성을 가지고 있어 상당한 구매노력을 기꺼이 감수하려는 특징을 가진 상품으로 가격민감도가 상대적으로 낮다.
- 대안을 비교하지 않으며, 원하는 제품을 취급하는 소매점을 찾는데 시간을 투자하는 편이다.

- ① 편의품 ② 선매품
- ③ 전문품 ④ 미탐색품
- ⑤ 산업용품

36. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어를 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

제품 (㉠)은(는) 한 기업이 생산, 출시하는 모든 제품집합을 말한다. 이 중 상호관련성이 높거나 유사한 제품들의 집합을 제품(㉡)(이)라고 한다.

- ① ㉠ 계열, ㉡ 믹스 ② ㉠ 믹스, ㉡ 계열
- ③ ㉠ 너비, ㉡ 폭 ④ ㉠ 믹스, ㉡ 너비
- ⑤ ㉠ 계열, ㉡ 폭

37. 한 기업이 보유하고 있는 여러 제품에 적용되는 브랜드 유형 간의 서열을 브랜드 계층구조(brand hierarchy)라고 한다. 다음 중 브랜드 계층구조에 속하는 것으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업 브랜드(corporate brand)
- ② 패밀리 브랜드(family brand)
- ③ 개별 브랜드(individual brand)
- ④ umbrella 브랜드(umbrella brand)
- ⑤ 브랜드 수식어(brand modifier)

38. 다음 중 제조업체가 유통업체에게 사용하는 푸시(Push)전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 중간상광고(trade advertising)
- ② 협동광고(cooperative advertising)
- ③ 촉진공제(promotional allowances)
- ④ 우수고객 보상프로그램(mileage program)
- ⑤ 트레이드 쇼(trade show)

39. 점포 혼잡성과 관련한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 혼잡한 상황에서 대부분의 고객들은 바빠 보이는 종업원에게 제품 정보 및 서비스에 관해 물어보고 상담하기를 꺼린다.
- ② 점포 혼잡성은 소비자의 처리할 수 있는 정보의 양을 제한한다.
- ③ 점포 혼잡성을 지각한 소비자들은 그 점포에 관해 나쁜 이미지를 가지게 될 가능성이 크다.
- ④ 혼잡한 점포에서 제품을 구매한 소비자들의 구매 만족도는 낮은 편이다.
- ⑤ 점포 혼잡성을 지각한 소비자들은 구매를 연기하지 않고 반드시 충동구매를 한다.

40. 소비자의 구매행동에 영향을 미치는 요인들에 대한 예시로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 심리적 요인 - 태도 ② 인구통계적 요인 - 직업
- ③ 개인적 요인 - 개성 ④ 문화적 요인 - 사회계층
- ⑤ 사회적 요인 - 라이프스타일

41. 다음 중 소비자 행동에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자는 여러 점포 중 실제 방문 용의를 가진 고려점포군 중 하나를 선택하게 된다.
- ② 소비자는 점포선택 행동에 있어 선택 결정에 따른 위험 부담을 느끼게 된다.
- ③ 소비자는 관여도가 높은 상황에서는 좀 더 많은 상품정보를 필요로 한다.
- ④ 소비자는 개인의 라이프스타일 또는 가치관과 거리가 있는 제품에 더 흥미를 느낀다.
- ⑤ 소비자가 만족하여 애호도가 높다면 그 브랜드만을 지속해서 구매하게 된다.

42. 서비스 품질을 평가하는 SERVQUAL의 5가지 요인에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 응답성(responsiveness)은 고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지와 관련되어 있다.
- ② 신뢰성(reliability)은 약속된 서비스를 정확하게 제공하는 것을 의미한다.
- ③ 확신성(assurance)은 서비스를 수행하는데 있어 종업원들의 능력, 예절 등과 관련되어 있다.
- ④ 공감성(empathy)은 기업평판, 직원의 정직성 등과 같은 서비스 제공자의 진실성, 정직성을 가리킨다.
- ⑤ 유형성(tangibles)은 서비스의 평가를 위한 물리적 시설, 장비, 직원 유니폼 등과 같은 외형적인 단서를 의미한다.

43. 커뮤니케이션(communication) 과정에 관한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 발신자(sender)는 의사교환과정에서 의사교환 메시지를 받아들이는 주체이다.
- ② 피드백(feedback)은 커뮤니케이션 과정에서 끼어드는 일체의 방해요인이다.
- ③ 반응(response)은 발신자가 메시지 전달과정에 보이는 비언어적 행동이다.
- ④ 해독화(decoding)란 발신자가 부호화하여 전달한 의미를 수신자가 해석하는 과정을 의미한다.
- ⑤ 부호화(encoding)는 의사소통의 마지막 단계로 이해 가능한 형태로 변환시키는 과정이다.

44. 다음 중 PR(Public Relation)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 공중의 호의를 획득하고 높이기 위해 정보를 제공하고 커뮤니케이션하는 활동이다.
- ② 기본적으로 판매 및 매출 증대를 목적으로 하기에 직접적으로 판매에 기여한다.
- ③ 기업이나 제품과 관계된 뉴스성의 정보를 신문, 잡지 및 방송 등을 통해 전파한다.
- ④ 메시지 전달을 위해 사용되는 지면이나 시간에 대해 요금을 지불하지 않는다.
- ⑤ 기업측의 인위적 커뮤니케이션 통제가 어렵기 때문에 정보에 대한 소비자 신뢰도는 높다.

45. 다음 중 고객 동선에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 동선은 직선으로 유도되고 짧지 않은 것이 바람직하다.
- ② 점포의 동선은 고객이 외부에서 유입되는 이동 동선을 말한다.
- ③ 주동선은 점포의 입구에서 반대편까지의 동선을 말한다.
- ④ 보조동선은 매장의 중앙을 중심으로 횡으로 가로지르는 동선을 말한다.
- ⑤ 순환동선은 집기와 집기 사이의 동선으로 고객의 쇼핑동선을 말한다.

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com

전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com

기출문제 및 해설집 다운로드 : www.comcbt.com/x

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	⑤	①	②	⑤	①	②	④	②	④
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
④	⑤	⑤	②	⑤	④	⑤	⑤	③	⑤
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
③	⑤	③	⑤	③	⑤	③	②	⑤	②
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
②	④	⑤	②	③	②	④	④	⑤	⑤
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
④	④	④	②	②					