

일반형

- | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1. 답 ④ | 2. 답 ⑤ | 3. 답 ④ | 4. 답 ③ | 5. 답 ④ | 6. 답 ③ |
| 7. 답 ⑤ | 8. 답 ② | 9. 답 ① | 10. 답 ⑤ | 11. 답 ⑤ | 12. 답 ① |
| 13. 답 ④ | 14. 답 ① | 15. 답 ④ | 16. 답 ① | 17. 답 ② | 18. 답 ③ |
| 19. 답 ① | 20. 답 ⑤ | 21. 답 ① | 22. 답 ⑤ | 23. 답 ④ | 24. 답 ④ |

OX형

- | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 25. 답 ① | 26. 답 ① | 27. 답 ② | 28. 답 ① | 29. 답 ② |
|---------|---------|---------|---------|---------|

연결형

- | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 30. 답 ④ | 31. 답 ① | 32. 답 ⑤ | 33. 답 ② | 34. 답 ③ |
|---------|---------|---------|---------|---------|

사례형

- | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 35. 답 ① | 36. 답 ④ | 37. 답 ④ | 38. 답 ② | 39. 답 ① | 40. 답 ① |
| 41. 답 ③ | 42. 답 ④ | 43. 답 ① | 44. 답 ③ | | |

통합형

- | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 45. 답 ⑤ | 46. 답 ② | 47. 답 ⑤ | 48. 답 ④ | 49. 답 ⑤ | 50. 답 ③ |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|

문제 해설

1 ④

에티켓은 매너의 기본 단계로서 에티켓도 지키지 않는 사람에게 매너를 기대할 수 없다.

2 ⑤

5 작은 물건을 주고받을 때에는 한 손을 다른 한 손으로 받쳐서 공손히 건네도록 한다.

3 ④

4 고개를 한 쪽으로 기울이지 않도록 한다.

4 ③

1 절약형 고객 2, 4 윤리적 고객 5 편의성추구 고객

5 ④

반응적 피드백은 커뮤니케이션 발신자가 아니라 수신자의 행동이다.

1 2 3 5 커뮤니케이션 발신자의 행동 4 커뮤니케이션 수신자의 행동

6 ③

3 패널 토의 : 패널 토의는 청중이 모인 가운데 2~8명의 전문가가 사회자의 주도 하에 서로 다른 분야의 전문가적 견해를 발표하는 공개 토론회이다. 3번 보기는 워크숍(Workshop)에 해당하는 내용이다.

7 ⑤

5 컨벤션 산업은 무형의 홍보 효과 및 관광 산업과의 결합 등 유형적 가치보다 부수적으로 유입되는 무형의 가치가 더 큰 산업이다.

8 ②

1 일반적으로 MICE 방문객들이 더 많은 금액을 소비한다.

3 관광 산업은 B2C, MICE 산업은 기업을 대상으로 하여 B2B로 일어난다.

4 비정부 기구의 활동 증대는 MICE산업을 확산시키는 요인으로 작용한다.

5 해당 설명은 전시/이벤트의 설명이다.

9 ①

프로그램별 연사는 해당 주제에 맞추어 적합한가라는 측면에서 고려되고, 선정되어야 하며, 학력, 발표논문 실적 등을 언급할 필요는 없음

10 ⑤

- 1 손님이나 상사를 만나거나 헤어지는 경우 보통례로 하는 것이 보통이다.
- 2 목례는 양손에 무거운 짐을 들고 있거나 모르는 사람을 마주칠 때 한다.
- 3 정중례는 가장 정중한 인사로 감사의 뜻을 전할 때나 VIP 고객 등에게 하는 인사로 보통 허리를 45도 숙여서 인사한다.
- 4 목례는 상체를 숙이지 않고 가볍게 머리만 숙여서 하는 인사이다.

11 ⑤

12 ①

- A. 겹눈질로 본다 → c. 의심, 불만
- B. 특별한 반응 없이 무표정 하다. → 거부 귀찮음
- C. 눈을 마주 보지 않는다. → 무관심, 거부, 부담감
- D. 위아래로 훑어본다. → 불신, 경멸
- E. 환하게 미소 짓는다. → 반가움, 호감 등의 긍정

13 ④

서비스종사자에게 머리손질은 항상 청결, 단정해야 한다. 특히 일의 능률과도 관련이 있으므로 업무특성에 맞는 헤어스타일을 유지하는 것이 중요하다.

14 ①

1 을 제외한 나머지 문항들은 저관여 구매행동과 관련된 사항들이다.

15 ④

업무수행에 대한 관점에서 '이성'이 지니는 관점이다. 감성지능의 구성요소는 자기인식, 자기조절, 자기동기화, 감정이입, 대인관계기술이다.

16 ①

개방적인 질문은 상대방의 이야기를 많이 듣기 위한 표현으로 '네, 아니오'의 대답만 가능한 폐쇄적 질문은 지양해야 한다.

17 ②

Majesty는 왕족에게 붙이는 경칭이며, 귀족이나 주요 공직에게는 'The Honorable'라고 호칭한다.

18 ③

③ 음성의 분위기는 훈련을 통해 변화시킬 수 있다.

19 ①

매슬로우는 인간의 동기가 작용하는 양상을 설명하기 위해 욕구를 5단계로 구분했다. 1단계 생리적 욕구, 2단계 안전의 욕구, 3단계 사회적 욕구, 4단계 존경의 욕구, 5단계 자아실현의 욕구로 설명하고 있는데, 이때 하위 욕구가 충족되어야만 상위 욕구가 나타나게 된다. 이 이론은 고객 심리를 이해하는데 매우 중요하기에 서비스 제공 직원이라면 누구나 알아야할 기본적 지식이다.

20 ⑤

1에서 4까지 기술된 특징들은 지각의 특징에 해당하며, 이질성은 서비스의 특성에 해당한다.

21 ①

22 ⑤

① 외부고객에게 직접 서비스를 제공하는 주체인 내부 고객(직원)이 가장 먼저 고려해야 할 고객이다. ② 외부고객이 상품과 서비스를 직접 구매하고 이용한다. ③ 내부고객(회사직원)은 서비스를 제공하는 대가로 임금을 지급받는다. ④ 내부고객을 우선 만족시켜야 외부고객을 만족시킬 수 있다.

23 ④

‘AREA’의 법칙

주장(assertion) - 이유(reasoning) - 증거(evidence) - 주장(assertion)으로 효과적인 주장을 위한 법칙이다.

24 ④

25 O

의전의 기본 정신 5R은 상대에 대한 존중 (Respect), 문화의 반영(Reflecting Culture), 상호주의 원칙 (Reciprocity), 서열(Rank), 오른쪽 상석(Right) 이렇게 5가지의 정신을 가지고 있다.

26 O

O communiaction의 어원은 라틴어로 '나누다'를 의미하는 'communicare'이다. 어떤 사실을 타인에게 전하고 알리는 심리적인 전달의 뜻으로 쓰인다.

27 X

28 O

29 X

‘Lady on the Right’라고도 하며, 최고귀빈의 오른쪽에 앉는다.

30 가든파티

31 단골고객

단골고객 : 지속적으로 특정 상품 서비스를 이용한다는 면에서는 충성고객과 동일하나 단골고객은 타인에게 추천할 정도로 적극적이지는 않다.

32 서비스매너

33 유니폼

34 명함

35 ①

복장, 화장 등은 패션 이미지에 해당한다.

36 ④

후광효과(halo effect): 상품 평가 시 일부 속성에 의해 형성된 전반적인 평가(고정관념이나 선입견)가 그 속성과는 직접적인 관련이 없는 다른 속성의 평가에 영향을 주는 효과

37 ④

4 받은 명함을 상대가 보는 앞에서 명함에 낙서하거나 훼손하는 행위는 절대로 하지 말아야한다.

38 ②

협상에서 반론의 제기는 상당한 기술이 요구된다. 협상이 잘 진행되다가도 반론 제기를 잘못해서 일을 그르치게 되는 경우가 의외로 많다. 효과적으로 반론을 하기 위해서는 반론기회 탐색, 긍정적으로 시작하기, 반론내용 질문, 반대이유 설명, 반론내용 요약해서 말하기 등의 순서로 하는 것이 좋다.

39 ①

컨벤션 유치활동 중 현장답사(Site Inspection)에 대한 설명이다.

40 ①

컨벤션은 회의 구성상 전체회의 분과회의 등을 포함하며, 등록, 사전&사후 관광과 같은 활동을 동반하는 가장 일반적인 형태이다.

41 ③

3 사실 보다 고객의 감정에 먼저 반응하는 것이 고객 커뮤니케이션의 기본이다

42 ④

① 고객에게 문제를 말하기 전에 해결책을 먼저 생각해야 한다. 3 대화가 실패로 끝나는 대부분의 경우는 문제와 실망감, 실수 등에 초점을 맞추기 때문이다. 2 까다로운 사람에게는 언쟁의 빌미를 주어서는 절대 안 된다. 5 원인분석 대신 일단 해결책부터 머리를 맞대고 찾는 모습이 필요하다. 4 정답

43 ①

1. 복장은 일하기 편해야 함으로 체형에 맞는 스타일로 선택한다.
2. 액세서리는 지나치게 크고 화려한 것은 삼가도록 한다.
3. 헤어는 (청결함)과 (단정함)을 가장 기본으로 한다.
4. 메이크업에 있어서는 밝고 건강하게 보이도록 (자연스러운) 메이크업을 하도록 한다.
5. 향수는 지나치지 않는 은은한 향을 소량 뿌리는 것이 좋다.

44 ③

식사 중에 전화가 올 때는 가급적 받지 않는 것이 좋다. 식사 전에 무음상태나 끄고 식사에 집중하는 것이 예의이다. 식사 중에는 화장실에 가는 것도 실례이다.

45 ⑤

Consumer show의 전시참가업체는 주로 소매업자나 최종소비자를 찾는 제조업자인 경우가 대부분이다.

46 ②

트레이드쇼의 입장객은 사전에 정해지며, 합법적으로 바이어를 입증할만한 증명서를 소지한 바이어 및 초청장 소지자만이 입장할 수 있다.

47 ⑤

- 1 공감적 커뮤니케이션에 실패. 공감적 커뮤니케이션은 간접함이 목적이 아님
- 2 공감적 경청은 고객의 이야기에 적절한 응대와 호응, 정리 및 효과적 질문 등으로 이루어짐
- 3 상담의 목적 달성은 공감적 커뮤니케이션의 목적과 다름
- 4 냉정한 반응으로는 공감대 형성을 할 수 없고 커뮤니케이션의 목적에 부합하지 않음

48 ④

49 ⑤

상담 중에는 고객의 말을 끝까지 듣고 경청해야한다

우수고객(VIP)가 아닌 일반 고객과의 첫 만남에서는 보통례로 30도 각도로 숙여서 인사해야한다

