

# SMAT(서비스 경영자격)

## A모듈 - 비즈니스 커뮤니케이션 50문항 샘플 모의고사 #2

1. 다음 중 서양의 호칭 및 경칭의 대상으로 옳지 않은 것은?

- ① Majesty : 왕족
- ② The Honorable : 귀족이나 주요 공직자
- ③ Sir : 나이나 지위가 비슷하거나 높은 사람
- ④ Esquire(ESQ) : 영국에서 사용하며, 편지의 수취인
- ⑤ Dr. : 전문직업인이나 인문과학분야에서 박사학위를 취득한 사람

2. 다음은 각각 에티켓 또는 매너에 대한 사례이다. 구분이 다른 하나는?

- ① 대화 도중 기침이 나올 때는 손으로 입을 가리고 한다.
- ② 길가다가 껌을 뱉을 때에는 종이에 싸 후 휴지통에 버린다.
- ③ 공중화장실과 같은 공공시설물은 항상 깨끗하게 이용해야 한다.
- ④ 도서관에서 핸드폰으로 통화할 때에는 밖으로 나가서 사용한다.
- ⑤ 출입문을 열고 들어갈 때 뒷사람이 오는 것을 보면 잠시 문을 잡아준다.

3. 나라마다 쓰임이 다른 제스처가 있는데 주먹을 쥐고 엄지손가락을 위로 올리는 행위가 맞게 열거된 나라는?

- ① 미국(매우 좋음) - 호주(무례한 행위) - 한국(네가 최고) - 그리스(닥쳐) - 러시아(동성연애자라는 의미)
- ② 한국(네가 최고) - 그리스(동성연애자라는 의미) - 호주(무례한 행위) - 러시아(닥쳐) - 미국(매우 좋음)
- ③ 호주(동성연애자라는 의미) - 한국(네가 최고) - 그리스(무례한 행위) - 러시아(닥쳐) - 미국(매우 좋음)
- ④ 그리스(닥쳐) - 호주(동성연애자라는 의미) - 러시아(무례한 행위) - 미국(매우 좋음) - 한국(네가 최고)
- ⑤ 러시아(동성연애자라는 의미) - 그리스(매우 좋음) - 한국(매우 좋음) - 미국(무례한 행위) - 호주(네가 최고)

4. 서비스 기업이 더욱 중요하게 관리해야 하는 내부고객에 대해 가장 적절하게 설명한 것은?

- ① 외부 고객에 이어 2번째로 고려해야 할 고객이다.
- ② 기업의 상품과 서비스를 직접 구매하거나 이용한다.
- ③ 상품과 서비스를 제공받는 대가로 가격을 지불한다.
- ④ 외부 고객을 만족시켜야 내부고객을 만족시킬 수 있다.
- ⑤ 외부 고객이 원하는 것을 제공하는 중요한 일을 담당한다.

**5. 다음 중 의전의 5R에 해당하지 않는 것은?**

- ① 서열타파(Rank Free)
- ② 상호존중(Reciprocity)
- ③ 상대방에 대한 존중(Respect)
- ④ 숙녀는 오른쪽(Lady on the Right)
- ⑤ 현지문화의 반영(Reflecting Culture)

**6. 다음 중 올바른 명함 수수법으로 가장 적절한 것은?**

- ① 명함은 고객의 입장에서 바로 볼 수 있도록 건네도록 한다.
- ② 명함은 상황에 따라 한 손으로 건네도 예의에 어긋나지 않는다.
- ③ 명함을 동시에 주고받을 때에는 왼손으로 주고 오른손으로 받는다.
- ④ 앉아서 대화를 나누다가 명함을 교환할 때는 그대로 건네는 것이 원칙이다.
- ⑤ 앉아서 대화를 나누는 동안 받은 명함을 테이블 위에 놓고 대화하는 행위는 실례다.

**7. 다음 중 조문 매너로 올바른 것은?**

- ① 조의금은 문상을 마친 후 직접 상주에게 전한다.
- ② 향을 꽂은 후 영정 앞에 일어서서 잠깐 묵념 후 한번 절한다.
- ③ 오른손으로 향을 잡은 채로, 왼손을 가볍게 부채질해 불꽃을 끈다.
- ④ 정신적으로 힘든 유족에게는 말을 많이 시키고 위로하는 것이 좋다.
- ⑤ 영정 앞에 절할 때 남자는 왼손이 위로, 여자는 오른손이 위로가게 한다.

**8. 고객을 안내할 때 올바른 접객 매너는?**

- ① 고객을 배웅할 때는 회의석상에서 배웅한다.
- ② 안내할 때는 고객보다 2-3보 가량 비스듬히 뒤에서 안내한다.
- ③ 복도에서는 손님과의 거리가 벌어지지 않도록 약간 뒤에서 안내한다.
- ④ 고객이 남성이면 한, 두 계단 뒤에서 올라가고 내려올 때는 한, 두 계단 앞서 내려온다.
- ⑤ 당겨서 여는 문일 경우에는 당겨서 문을 열고 들어가고, 고객이 나중에 통과하도록 한다.

**9. 이미지의 개념 및 속성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?**

- ① 실체의 한 부분이지만 대표성을 갖는다.
- ② 객관적이라기보다는 주관적이라고 할 수 있다.
- ③ 마음속에 그려지는 사물의 감각적 영상, 또는 심상이다.
- ④ 시각적인 요소 이외의 수많은 감각에 의한 이미지도 포함한다.
- ⑤ 인식 체계와 행동의 동기 유인 측면에 있어 매우 중요한 역할을 한다.

10. 서비스 전문가로서 자신을 연출할 때 적절하지 않은 것은?

- ① 서비스 전문가는 가능하면 앞머리로 이마나 눈을 가리지 않는 헤어스타일이 좋다.
- ② 머리는 빗질을 하거나 헤어 제품을 사용하여 흘러내리는 머리가 없도록 고정하고 단정한 모양을 유지하는 편이 좋다.
- ③ 옷과 구두의 색상과 조화를 이루는 것이 좋으며 스타킹도 무난한 제품으로 고르되, 무늬나 화려한 색상의 제품은 피하는 편이 좋다.
- ④ 유니폼이나 개인 슈트를 입더라도 흰색 양말보다 양복 색과 같은 양말을 착용하여 구두 끝까지 색의 흐름을 일치하게 입는 편이 좋다.
- ⑤ 서비스 전문가는 트렌드에 민감해야 하므로 제복이나 유니폼을 입더라도 트렌드에 맞게 액세서리 등으로 개인의 개성 연출을 하는 편이 좋다.

11. 우량고객 중에서도 최상위의 고객을 로열고객(Loyal Customer) 혹은 충성고객이라고 한다. 이들의 특징으로 적절하지 않은 것은?

- ① 관대함                      ② 교차구매                      ③ 하강구매  
④ 구전활동                  ⑤ 반복구매

12. 커뮤니케이션 기법 중 ‘나 - 전달법’에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 비언어적인 전달방법이다.
- ② 자기노출과 피드백으로 구성된다.
- ③ 자신의 입장만을 강조하는 이기적인 의사소통 방법이다.
- ④ 타인의 행동이 자신에게 어떠한 영향을 주었는지에 대해 이야기하는 방법이다.
- ⑤ 때로는 상대방의 행동을 비난하여 효과적으로 의사소통이 가능하다는 방법이다.

13. 다음 중 커뮤니케이션의 기능에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 의사결정에 필요한 정보를 제공한다.
- ② 감정 표현의 욕구와 사회적 욕구를 충족해준다.
- ③ 최고경영자가 적극적으로 참여하면, 효율적인 조직 커뮤니케이션을 방해할 수 있다.
- ④ 조직은 직원들이 따라야 할 권력 구조와 공식 지침이 있고 다양한 커뮤니케이션이 이를 통제한다.
- ⑤ 커뮤니케이션은 무엇을 해야 하는가를 명확하게 해줌으로써 조직 구성원에게 동기부여를 강화하는 기능을 한다.

14. 감성 지능과 조직 성과의 관계에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 감성 지능은 업무 수행에 대한 동기를 유발시켜 직무에 헌신하고 몰입하게 한다.
- ② 감성 지능은 동료와 상사 간의 높은 신뢰를 형성하여 조직의 효율성을 극대화한다.
- ③ 직장에서 느끼는 개인의 긍정적인 감성은 업무를 향상시켜 직무에 대한 만족도를 높인다.
- ④ 긍정적인 감성은 구성원의 자발적 이타 행동을 증가시키며, 구성원들에 대한 리더십을 발휘하게 한다.
- ⑤ 감성 지능은 어려움을 찾아내고 자신의 성취를 위해 노력하며 자신의 감정을 다스리고 스스로 동기를 부여하는 능력이다.

15. 다음 중 첫인상의 특징에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 신속성
- ② 통합성
- ③ 연관성
- ④ 일회성
- ⑤ 일방성

16. 다음 중 목소리에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 호흡은 흉식호흡을 반복 연습한다.
- ② 콧소리가 날 때는 목에 힘을 빼주면 좋다.
- ③ 발음은 최대한 정확하게 끊어서 말하는 연습을 한다.
- ④ 작은 목소리는 소극적인 인상을 주지만 겸손한 이미지 또한 표현할 수 있다.
- ⑤ 딱딱한 목소리는 감정표현이 서툴러 보여 상대방에게 순진한 인상을 줄 수 있다.

17. 저관여 소비자 의사결정과정에 해당하는 내용으로 적절한 것은?

- ① 구매 후 부조화현상이 적다.
- ② 태도 변화가 어렵고 드물다.
- ③ 불일치하는 정보에 저항한다.
- ④ 능동적으로 제품 및 상표정보를 탐색한다.
- ⑤ 설득을 위하여 메시지의 수보다 내용이 더욱 중요하다.

18. 효과적인 커뮤니케이션 스킬 중 다음과 같은 표현을 무엇이라고 하는가?

죄송합니다만, 요청하신 물품은 품절 되어서 주문하실 수 없습니다.

- ① 완곡한 표현                      ② I 메시지 사용                      ③ 청유형의 표현  
④ 긍정적인 표현                      ⑤ 쿠션언어의 사용

19. 다음 중 경청에 장애가 되는 행동이라고 볼 수 없는 것은?

- ① 메시지 내용에 대하여 관심이 없다.
- ② 듣기보다 말하기에 더 관심을 가지고 있다.
- ③ 메시지 내용 중에서 동의할 수 있는 부분을 찾는다.
- ④ 상대방의 말을 들으면서 머릿속으로 엉뚱한 생각을 한다.
- ⑤ 머릿속으로 상대방 이야기에서 잘못된 점을 지적하고 판단하는 것에 열중한다.

20. 다음 중 회의 개최지 선정 시 고려사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 교통 편의성                      ② 개최시기의 날씨                      ③ 숙박시설의 적절성  
④ 개최 장소의 적합성            ⑤ 참가대상자들의 시차 적응 용이성

21. 제안요청서(RFP, Request for Proposal)의 필수 포함 사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 행사일시
- ② 행사의 개요
- ③ 주최/주관 기관
- ④ 제안서 평가 방법
- ⑤ 행사 예산 조달 방법

22. MICE 산업의 특징으로 적절하지 않은 것은?

- ① 지방정부가 MICE 산업을 해당 지역의 홍보마케팅 방안으로 활용할 수 있다.
- ② MICE 산업을 활성화시키기 위해서는 교통이나 통신, 법적 절차 등의 지원이 필요하다.
- ③ MICE 산업은 계절에 따라 성수기, 비수기가 구분 되므로 관광 성수기 확대 전략으로 활용 가능하다.
- ④ 회의기간 동안 혹은 전, 후로 실시되는 관광행사를 통해 기존 관광 상품 및 신규 상품을 홍보할 수 있다.
- ⑤ MICE 산업은 그 지역의 고유한 특성을 바탕으로 독특한 문화적 이미지와 브랜드를 창출하여 국내 산업에 기여한다.

23. 다음 중 각 전문분야의 주제에 대한 아이디어, 지식, 기술 등을 서로 교환하여 새로운 지식을 창출하고 개발하기 위한 목적의 회의 형태는?

- ① 포럼
- ② 워크숍
- ③ 세미나
- ④ 클리닉
- ⑤ 컨퍼런스

24. 다음 설명은 아래의 보기 중 어떤 효과를 설명한 것인가?

우수한 세일즈맨은 본능적으로 먼저 비싼 정장을 판매한 다음에 와이셔츠를 판매한다.  
왜냐하면 와이셔츠가 아무리 비싸도 정장에 비해 싸게 느껴지기 때문이다.

- ① 초두 효과
- ② 최근 효과
- ③ 대비 효과
- ④ 맥락 효과
- ⑤ 부정성 효과

[25~29] 다음 문항을 읽고 옳고(O), 그름(X)을 선택하시오.

25. 악수는 반드시 일어서서 하도록 하며 두 손을 맞잡고 반가운 마음을 표현하기 위해 대여섯 번 힘차게 흔들어 인사한다.

( ① O    ② X )

26. 협상에 있어서 바트나(BATNA)는 협상자가 합의에 도달하지 못할 경우 택할 수 있는 다른 좋은 대안이나 차선택을 의미한다.

( ① O    ② X )

27. 효과적인 커뮤니케이션을 위한 경청 1, 2, 3 기법은 자신은 한번 말하고, 상대방의 말을 2번 들어 주며, 대화중에 3번 맞장구를 치는 것이다.

( ① O    ② X )

28. MICE 산업은 Meetings(회의), Incentives(포상휴가), Country tour(국토순례), Exhibitions(전시회)가 포함된 포괄적인 관광산업이다.

( ① O    ② X )

29. 고객의 구매행동 과정 중 대안평가는 수집된 정보를 바탕으로 고객이 가지고 있는 지식이나 믿음, 상황과 조건, 그리고 선호도 등의 기준으로 평가한다.

( ① O    ② X )

[30~34] 다음 설명에 적절한 보기를 찾아 각각 선택하시오.

<보기>

- |       |                      |       |
|-------|----------------------|-------|
| ① 겸양어 | ② 기사도 정신             | ③ 공수법 |
| ④ TPO | ⑤ 상대에 대한 존중(Respect) |       |

30. 대화에 있어 상대방을 높이고, 말하는 주체인 자신을 낮추는 말

( )

31. 서양 남성들 사이에서 여성을 존중하고 우선으로 하는 일반적인 에티켓, 정신

( )

32. 두 손을 앞으로 마주 잡는 자세로, 평상시에는 남자는 왼손이, 여자는 오른손이 위로 가도록 두 손을 포개어 잡는 것

( )

33. 이미지 메이킹을 위해 자기이미지를 시간과 장소, 경우에 맞게 연출하는 것

( )

34. 의전의 기본 정신 중 하나로 다양한 문화와 생활방식을 이해하고 배려하는 것

( )



35. 다음 사례는 컨벤션을 유치할 때 추진하는 활동이다. 컨벤션 유치활동 중 무엇에 관한 설명인가?

- 컨벤션센터나 시설에 대한 시설 운영계획 정보를 미리 제공할 필요가 있다.
- 유치 경쟁국에 대한 정보를 파악하고, 이전 개최지와 유사정보보다는 개최지로서의 독특함을 강조하는 것이 필요하다.
- 전문가가 수행하여 지리, 역사, 문화는 물론, 개최도시에 대한 광범위한 정보를 제공하고 질문에 응답한다.
- 컨벤션센터 직원, 컨벤션부로 대표, 호텔 관계자, 기술자 등이 현장답사에 동행하여 관련 사항에 대해 상세하게 설명한다.

- ① 실사단 현장 답사
- ② 컨벤션 유치제안서 작성
- ③ 컨벤션 개최의향서 제출
- ④ 컨벤션 유치신청서 제출
- ⑤ 컨벤션 유치 프레젠테이션

36. 다음은 세일즈맨과 고객의 미팅 과정이다. 이 중 예의와 매너에 어긋나는 점은 무엇인가?

오늘 아침 새로운 고객발굴을 위해 선정한 잠재 고객을 만나려고 전화를 걸었다. 먼저 오늘 언제 시간이 나는지 잠재고객에게 먼저 물어보지 않고 나의 하루 방문 일정대로 고객의 업무 시간이 비교적 한가한 오후 2시 40분에 만나면 어떻겠냐고 정중히 물었다.

잠재고객은 흔쾌히 약속을 잡아 주었고 나는 약속시간 20분전에 가방에 상담에 필요한 자료들을 준비하고 잠재 고객사의 상담실에 미리 도착하였다. 상담실 입구에서 가장 먼 테이블보다 가까운 테이블을 확보하였다. 그리고 상담실 입구가 바라보는 쪽을 나의 좌석으로 정하고 고객은 전망이 보이는 나의 앞좌석을 정했다. 상담에 앞서 필요한 명함과 제안서, 샘플 등을 준비하고 고객 응대를 준비하였다.

- ① 고객이 앉을 좌석은 전망이 보이고 비교적 조용한 곳이 좋다.
- ② 상담 테이블은 입구에서 가장 가까운 쪽으로 정하는 것이 예의이다.
- ③ 상담 시간 20분 전에 도착하여 상담 준비를 철저히 하는 것이 예의이다.
- ④ 고객방문 시에는 반드시 가방에 제안서, 샘플, 카탈로그, 명함 등을 지참하고 방문하여야 한다.
- ⑤ 상담시간은 고객에게 맡기기 보다는 내가 분단위로 약속시간을 정하고 정중히 물어보는 편이 효과적이다.

37. 다음 사례에서 조직 구매 행동의 요인이 어떤 구매 의사 결정 집단에 영향을 받았는가?

세일즈맨 : 안녕하세요, 이 대리님! 자주 연락드려 죄송합니다. 그 동안 잘 지내셨죠?  
 고 객 : 물론이죠! 지난번 견적 건에 대해 궁금해서 오셨지요?  
 세일즈맨 : 그렇습니다. 경영진이 견적결과에 대해 궁금해 하셔서요. 염치를 무릅쓰고 찾아뵙었습니다.  
 고 객 : 팀장님이 상부에 여러 번 결재 받으려 했지만 아직도 결정을 못하였습니다. 조금 더 기다리셔야 할 것 같아요. 걱정 마시고 돌아가세요! 좋은 결과 있을 겁니다.  
 세일즈맨 : 이 대리님만 믿겠습니다. 좋은 소식 기다리겠습니다.

(3일후 고객에게로 전화)

세일즈맨 : 안녕하세요, 이 대리님! 지난 번 견적 건 때문에 전화 드렸습니다.  
 고 객 : 대단히 죄송합니다. 그렇지 않아도 전화 드리려 했는데 결재 과정에서 품질 수준과 성능면에서 문제가 있어 다른 업체로 발주되었습니다. 죄송합니다.  
 세일즈맨 : 잘 알겠습니다. 부족한 부분은 보완해서 다시 찾아뵙겠습니다. 감사합니다.

- ① 사용자(User)
- ② 구매자(Buyer)
- ③ 구매결정권자(Decider)
- ④ 정보통제자(Gatekeeper)
- ⑤ 구매영향력자(Influencer)

38. 다음은 세일즈맨이 고객을 만나기 위하여 전화를 걸어 방문약속을 잡으려 했으나 실패한 사례이다. 보기 중 방문 약속이 실패할 가능성이 높은 방법은?

세일즈맨 : 안녕하십니까? 김대리님! 전화로 인사드려 죄송합니다. 저는 00엔지니어링 박대리라고 합니다. 신제품을 가지고 귀사를 방문하려는데 오늘 시간이 되십니까?  
 고 객 : 죄송합니다만 오늘은 시간이 안 되겠는데요!  
 세일즈맨 : 그래도 꼭 뵙고 저희 제품을 소개하고 싶은데요.  
 고 객 : 오늘 선약도 있고 회의도 있고 해서 도저히 불가능합니다.  
 세일즈맨 : 그럼 언제 찾아뵙는 것이 좋겠습니까?  
 고 객 : 쉽게 시간이 나지 않아 약속하기가 어렵겠습니다. 꼭 귀사 제품을 소개하기를 원하신다면 카탈로그나 제안서를 우편으로 보내주시기 바랍니다.  
 세일즈맨 : 아, 알겠습니다. 그렇게 하겠습니다. 감사합니다.

- ① 세일즈맨이 분명하고 자신에 찬 어조로 고객을 주도하고 이끌어야 한다.
- ② 고객이 편한 시간에 약속을 정하게 하고 고객의 입장에 무조건 따라야 한다.
- ③ 카탈로그나 제안서를 직접 전해주며 제품 설명을 해야 한다고 설득해야 한다.
- ④ 약속시간은 세일즈맨이 정하되 시간단위보다 분단위로 약속 시간을 제안한다.
- ⑤ 신제품이 고객사에게 어떤 이익과 혜택을 줄 수 있는지를 간단히 소개해야 한다.

39. 다음 사례에서 고객과 미팅을 위한 레스토랑(식당) 이용 시 적절하지 않은 행동은?

- ① (예약 매너)  
나는 고객과 식사약속을 하고 조용하고 전망이 좋은 곳을 부탁해 미리 예약했다.  
예약시간 전에 먼저 도착해서 고객을 맞이하였다.
- ② (도착과 착석 매너)  
착석하고 나서 화장실에 가는 것은 실례이므로 미리 화장실을 다녀와 예약 테이블을 확인했다.  
상석을 확인하고 건너편 자리에 착석한 후, 고객이 들어오는 입구를 주시하고 맞을 준비를 했다.
- ③ (주문 매너)  
식사 시 모든 행동은 고객을 중심으로 이루어지도록 예의를 갖추었다.  
주문은 고객보다 먼저하여 고객이 편안히 따라 주문하도록 유도했다.
- ④ (식사 매너)  
식사 중 너무 큰 소리를 내거나 웃는 것을 삼갔다.  
직원을 부를 때는 오른손을 가볍게 들어 호출했다.
- ⑤ (기물 사용매너)  
나이프와 포크는 바깥쪽부터 안쪽으로 차례로 사용했다.  
나이프는 오른손, 포크는 왼손을 사용했다.

- ① 예약 매너
- ② 도착과 착석 매너
- ③ 주문 매너
- ④ 식사 매너
- ⑤ 기물 사용 매너

40. 다음의 상황에서 ‘김 과장’이 택한 선택으로 가장 올바른 것은?

한국XX협회의 김 과장은 내년 한국에서 개최될 ‘XX세계총회’의 준비협의를 위해 미국 뉴욕의 XX협회 본부로 출장을 가게 되었다. XX협회 본부에서 ‘XX세계총회’를 총괄하는 프로젝트 매니저가 존에프캐네디(JFK) 공항으로 승용차를 가지고 김 과장을 영접하기 위하여 나왔다. 김 과장은 상대방 승용차의 어느 좌석에 착석해야 가장 바람직한가?

- ① 상대방의 호의를 생각해서 자신이 운전하겠다고 제안한다.
- ② 운전자와 편안하게 대화하기 위하여 운전자 바로 뒷자리가 바람직하다.
- ③ 거리감 없는 사이이기 때문에 이런 문제를 고려하는 자체가 무의미하다.
- ④ 호의를 가지고 배려해 주는 비즈니스 파트너와의 차량이동시에는 운전자의 옆자리가 가장 바람직하다.
- ⑤ 영접을 받는 입장이므로 당연히 가장 상석이라 할 수 있는 운전자의 대각선 뒷자리에 앉는 것이 바람직하다.

41. 다음은 백화점 매장에서 판매사원이 고객들과 대화할 때 많이 사용하는 내용이다. 다음의 예시에 ‘매슬로우의 욕구 5단계’ 중 나타나 있지 않은 욕구 단계는 무엇인가?

“고객님, 정말 좋은 상품 구매하셨습니다.”  
 “인상이 너무 좋으셔서 어디서나 환영 받으시겠어요.”  
 “상품을 고르는 안목이 정말 뛰어나십니다.”  
 “고객님 같은 과감한 결단력, 정말 존경스럽습니다.”  
 “입어 보시고 마음에 들지 않으면 언제든지 교환, 환불이 가능합니다.”  
 “젊은 나이에 이렇게 성공하셔서 참 좋으시겠어요.”  
 “최신 트렌드를 잘 이해하고 계신데, 무슨 비결이라도 있으신가요?”  
 “고객님만큼 이 상품과 어울리는 분도 아마 없을걸요.”  
 “이 상품은 고객님의 사회적 지위나 성공을 표현하고 있습니다.”

- ① 안전의 욕구
- ② 존경의 욕구
- ③ 생리적 욕구
- ④ 사회적 욕구
- ⑤ 자아실현의 욕구



42. 여성 서비스 종사원의 용모복장의 설명 중 괄호 안에 들어갈 가장 적절한 내용은 무엇인가?

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

A	B	C
① 청결함	단정함	자연스러운
② 화려함	개성	자연스러운
③ 청결함	단정함	화려한
④ 청결함	어려보이는 헤어스타일	노(no) 메이크업
⑤ 화려함	단정함	화려한

43. 어느 통신기기 매장에서 판매사와 상담을 하는 고객의 행동에서 매우 특징적인 점을 발견하게 되어 간략하게 정리해 보았다. 정리한 내용 중에서 비언어적 커뮤니케이션의 ‘의사언어’에 해당하는 내용으로만 구성된 보기는?

- 가. 자신의 의사가 명확하게 전달될 수 있도록 발음에 상당히 신경을 써서 대화를 이어나간다.
- 나. 자신의 감정에 따라 말의 속도가 확연히 다르다.
- 다. 주변을 둘러보면서도 판매사의 말을 경청하고 있다는 듯이 가끔씩 고개를 끄덕인다.
- 라. 부드럽고 친근감 있는 말투였으나 자신의 질문을 판매사가 잘 이해하지 못하면 약간 짜증스러운 말투로 이야기한다.
- 마. 판매사의 설명 내용에 따라 얼굴표정이 달라지는데, 그 표정만 봐도 구매결정 여부를 대략 알 것 같다.

- ① 가, 나, 라
- ② 나, 라, 마
- ③ 가, 다, 마
- ④ 나, 다, 마
- ⑤ 가, 라, 마

44. 다음은 한국의 한 PCO(국제회의 전문용역업체) 직원이 PCMA 201X Education Conference에 참석해서 다른 국가 참가자들과 나눈 대화의 일부이다. 대화에 관한 내용 중 적절한 것은?

- 한국인 참가자 : 우리나라는 중앙정부가 적극 나서서 지식기반 서비스 산업을 적극적으로 육성하기 위한 정책을 입안하고, 지원을 아끼지 않고 있습니다. 이중 가장 대표적인 분야가 ‘MICE산업’분야라고 할 수 있습니다.
- 외국인 참가자 : ‘MICE산업’이라 하면 구체적으로 어떤 산업분야를 말씀하시는지요?
- 한국인 참가자 : ‘MICE산업’을 모르세요? 이 분야에 오래 몸담지 않으셨나 보죠?

- ① MICE라는 조어는 전 세계적으로 학문분야에서만 주로 사용되는 조어이다.
- ② MICE라는 조어는 싱가포르, 홍콩, 일본, 한국 등 동남아시아권에서 통용되는 조어이다.
- ③ MICE라는 조어는 미국, 캐나다 등 북미지역에서 주로 사용되는 조어로 유럽 참가자라면 낯설 수 있다.
- ④ MICE라는 조어는 유럽에서 광범위하게 사용되는 조어로 다른 대륙의 국가에서 참가한 사람들이라면 잘 이해하지 못할 수 있다.
- ⑤ MICE라는 조어는 전 세계적으로 회의, 컨벤션 산업을 통칭하는 조어로 이 분야에서 얼마간 일한 사람이라면 당연히 알 수 있다.

[45-46] 다음은 고객의 다양한 니즈를 서비스 현장에서 구체적으로 이해하고 적용할 수 있도록 세분화해 본 내용이다.

- 잠재니즈** - 인간의 기본적인 욕구에서 해석되는 니즈. 무의식적으로는 있었으면 좋겠다는 느낌이 있지만 필요하다는 인식을 못하거나 어떤 장애 요소로 인해 욕구가 발전하지 못한 상태.
- 보유니즈** - 어떤 자극이나 정보에 의해 잠재 니즈가 조금 구체화되어 표현된 상태. 구체적으로 니즈가 강화되지는 않았으며 약간의 구매의욕과 필요성을 보유. 니즈의 개발의 유무에 따라 현재니즈로 성장 혹은 잠재니즈로 후퇴할 수 있음.
- 핵심니즈** - 고객 개인의 특수한 상황으로 인해 특별히 집중되어 있는 특수한 니즈. 개별 고객의 특수한 상황을 해결하고자 하는 개별적인 니즈. 유연하고 다양한 니즈.
- 현재니즈** - 필요를 인지하고 구체적인 결정의 과정에서 있음. 니즈를 구체적으로 실현하고자 하는 실행의 단계에 있는 니즈.
- 가치니즈** - 고객의 만족이 극대화된 단계에서의 니즈. 서비스 제공자와 고객이 함께 과정과 결과에 만족을 느끼는 가장 이상적인 고객니즈의 단계.

45. 00가구회사에서는 상기의 고객니즈 분류를 참고하여 각 대리점이 보유한 고객 명단을 니즈에 따라 다음과 같이 분류해 보았다. 분류가 잘못된 것은 어떤 것인가?

- ① 상담 후 구매 견적을 요청한 고객 - 잠재 니즈
- ② 방문 후 특별한 상담은 하지 않고 돌아간 고객 - 잠재 니즈
- ③ 전화 문의 후 방문을 예약한 고객 - 보유 니즈 혹은 현재 니즈
- ④ 매장 상담 후 자택 방문 실측이 예약되어 있는 고객 - 현재 니즈
- ⑤ 납품 후 만족감을 표현하고 다른 고객을 소개하는 고객 - 가치 니즈

46. 다음은 고객의 서로 다른 니즈 별 적절한 서비스 제공자의 역할에 대한 설명이다. 서비스 품질의 차원에서 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 잠재 니즈 상태에서 서비스 제공자는 고객이 미처 인지하지 못하고 있는 고객의 욕구를 이해할 수 있도록 도와주어야 한다.
- ② 보유 니즈 상태에서 서비스 제공자는 고객이 표현하는 니즈를 강화시키거나 잠재적인 장애 요소 및 염려 사항을 주도적으로 해소시켜주어 현재 니즈로 강화할 수 있도록 한다.
- ③ 핵심 니즈 상태에서 서비스 제공자는 고객의 상황과 서비스의 접점을 찾아 고객에게 가장 적합한 해결책을 제시해 줄 수 있어야 한다.
- ④ 현재 니즈 상태에서 서비스 제공자는 고객이 의사결정을 내릴 수 있도록 여유를 가지고 기다려 줄 수 있어야 한다.
- ⑤ 가치 니즈 상태를 위해 서비스 제공자는 서비스 제공에 따른 특정한 결과 뿐 아니라 과정상의 고객 만족을 극대화하려는 목표와 최선의 노력이 필요하다.

[47-48] 다음은 가전제품 매장을 방문한 고객과의 상담 내용이다.

주부 김영희씨는 여름이 다가오자 작년에 망설이다 사지 않은 제습기를 알아보러 매장을 방문했다. 망설이다 들어간 첫 번째 매장에서의 상담 내용이다.

판매원 1: 제습기를 알아보게 된 계기가 있으세요?

고객: '친구가 작년에 제습기를 샀는데 정말 좋다고 하더라고요. 진작 살걸 그랬다고 굉장히 만족하던데요...'

판매원 1: 그럼요. 성능이 얼마나 좋은데요. 좀 지나면 없어서 못사실 거예요. 이번 기회에 하나 장만하세요...

판매원 1

가격을 알아보고 그래도 망설여진 영희씨는 좀더 알아보겠다고 다음 매장을 들어갔다.

판매원 2: 주변에 제습기 사용하시는 분 이야기 들어 보셨나요?

고객: 네.. 친구가 작년에 사서 썼는데 정말 좋다고 하더라고요. 그래서 저도 관심이 생겼구요

판매원 2: 그러시군요. 대체로 사용하고 계신 분들의 추천을 듣고 알아보러 오시는 분들이 많으십니다. 그 친구분은 구체적으로 어떤 점이 좋다고 하시던가요?

고객: 제습기 성능에 깜짝 놀랐다고 하더라고요. 곰팡이도 없어지고 건강도 좋아질 것 같더라고요. 빨래도 금방마르고 더위도 덜 느낀다고 자랑 하던데요...

김영희씨

판매원 2

47. 위의 사례에서 두 판매원의 차이점에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 두 판매원 모두 적절한 질문으로 상담을 시작하였다.
- ② 판매원 1은 고객의 이야기를 듣고 판매 권유로 바로 이어져서 고객의 이야기를 더 이상 들을 수 없게 되었다.
- ③ 판매원 2는 계속하여 질문을 이어감으로써 경청의 기회를 놓치고 있다.
- ④ 판매원 2는 적절한 질문으로 고객이 스스로 더 많은 이야기를 하게끔 유도하였다.
- ⑤ 판매원 2는 제습기를 알아보러 온 고객들의 일반적인 상황을 사전에 이해하고 있어 이를 적절한 질문의 형태로 상담의 효과를 높였다.

48. 판매원 1, 2의 상담을 통해 고객인 주부 김영희 씨가 느끼는 감정과 판매 과정상에서의 만족감에 대한 내용으로 가장 적절한 것은?

- ① 판매원 1의 구매 권유는 고객의 빠른 의사결정을 지원해 주었다.
- ② 판매원 1의 구매 권유로 고객은 가격에 대해 좀 더 깊이 생각하는 기회가 되었다.
- ③ 판매원 2의 두 번째 질문으로 고객은 귀찮은 마음과 함께 구매 결정을 미루게 되었다.
- ④ 판매원 2의 두 번째 질문으로 고객은 스스로 제습기 구매에 따른 장점을 구체적으로 생각하여 정리하게 되었다.
- ⑤ 판매원 1, 2의 첫 번째 질문을 통해 고객은 제습기에 대해 생각해 보는 기회를 가졌다.

[49-50] 다음은 국제회의 기조연설자로 초청한 국제통화기금(IMF) 총재의 방한 일정의 일부분이다.

- <17일>

  - 오전 10시 : 인천국제공항 도착
  - 오후 1시 ~ 오후 2시 30분 : 기획재정부 장관 및 한국은행 총재와 오찬
  - 오후 4시 ~ 오후 5시 30분 : 기획재정부 및 한국은행 직원 대상 강연

<18일>

  - 오전 10시 ~ 오전 11시 30분 : 개막식 기조연설
  - 오전 11시 30분 ~ 오후 1시 30분 : VIP 오찬
  - 오후 3시 30분 ~ 오후 5시 : 서울대학교 강연
  - 오후 8시 출국

49. IMF 총재의 방한 일정을 원활히 진행하기 위해 사전에 준비해야 하는 사항에 대한 설명으로 잘못된 것은?

- ① 방문예정지와 소화해야 하는 일정, 소요시간을 확인한다.
- ② IMF 총재의 이름, 기호, 선호음식, 건강상태 등을 확인한다.
- ③ 차량 탑승자 및 차량 이동경로를 확인하여 일정에 차질이 없게 한다.
- ④ 최대한 성대하게 환영식을 개최하고, 최고의 음식을 대접한다.
- ⑤ 행사장과의 거리 및 의전의 편의성을 고려하여 호텔을 선택한다.

50. IMF 총재가 개막식에서 기조연설을 할 때, 진행과 관련한 사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 안내요원과 의전요원의 배치와 위치별 행동요령을 수립하고 확인한다.
- ② 기조연설에 대한 답례로 감사의 선물을 준비하는 것도 좋은 방법이다.
- ③ VIP룸을 운영하여, 개막식 전에 주요 인사들이 서로 교류하는 시간을 갖게 한다.
- ④ 행사장에 참가자가 착석하기 전에, 다른贵宾과 함께 먼저 입장하여 자리 잡도록 안내한다.
- ⑤ 연설 도중 시청각기기의 오작동에 대비하여, 행사장에 학술요원과 기술자를 배치시킨다.