SMAT(서비스 경영자격)

A모듈 – 비즈니스 커뮤니케이션
50문항 샘플 모의고사 #1

국가공인 Management Ability Test MAT 경영능력시험 서비스경영 Service Management

The Insight KPC 한국생산성본부

1. 다음의 상황별 전화응대에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 지명인이 부재중일 때, 개인적인 부재 사유에 대해 정확하게 알린다.
② 회사의 위치를 묻는 경우 일단 대중교통을 이용할 수 있도록 안내해준다.
③ 찾는 사람이 부재중이라면 정중히 사과 후 나중에 다시 전화할 것을 부탁한다.
④ 불특정 고객이 전화 연결을 요청하는 경우, 지명인의 휴대전화번호를 알려줘서는 안 된다.
⑤ 전화가 잘 들리지 않는 경우 "뭐라고요?", "잘 안 들리는데요." 등의 표현으로 통화 상태가 좋지 않음을 명확하게 알린다.

2. 다음 중 비즈니스 현장에서의 장소별 안내매너로 적절한 것은?

① 복도에서는 고객보다 2~3보 가량 비스듬히 뒤에서 안내한다.
② 엘리베이터에서 승무원이 없을 때는 상급자가 먼저 타도록 안내한다.
③ 계단과 에스컬레이터에서 남성이 여성을 안내할 때 남성이 위쪽에서 안내하고, 여성이 아래쪽에 위치한다.
④ 일반적으로 당겨서 여는 문일 경우에는 문을 당겨 열어서 안내자가 먼저 통과한 후 고객이 통과하도록 한다.
⑤ 계단과 에스컬레이터 등 경사가 있는 곳에서 올라갈 때는 앞에서 안내하고, 내려올 때는 뒤쪽에서 안내한다.

3. 이미지에 있어서 밝은 표정이 주는 여러 효과에 대한 설명으로 적절하지 <u>않은</u> 것은?

① 근육을 많이 사용하게 되어 건강에 유익하다.
② 호감 형성 효과에 의하면 웃는 표정이 상대에게 호감을 형성시킬 수 있다.
③ 신바람 효과란 웃는 모습으로 생활을 하면 기분 좋게 일을 할 수 있는 효과를 의미한다.
④ 감정 이입 효과란 밝고 환한 웃는 표정을 보면 주변사람도 기분이 좋아지는 효과를 말한다.
⑤ 마인드 컨트롤 효과란 내면에서 우러난 밝은 표정이 타인의 감정도 조절하여 긍정적으로 변화시킬 수 있다는 효과를 말한다.

4. 다음 중 방향 안내 동작 중 삼점법의 순서로 적절한 것은?

① 상대 눈	→	지시 방향	→	지시하는 손 끝
② 상대 눈	→	지시 방향	→	상대 눈
③ 상대 눈	→	지시하는 손 끝	→	지시 방향
④ 지시 방향	→	지시하는 손 끝	→	상대 눈
⑤ 지시 방향	→	상대 눈	→	지시하는 손 끝

5. 다음의 고객 성격유형 중 '외향형(Extraversion)'에 해당하는 특성은?

① 말로 표현하는 것을 선호한다.
② 서서히 알려지는 것을 선호하는 경향이 있다.
③ 조용하고 신중한 경향이 있다.
④ 깊이 있는 대인관계를 유지하는 경향이 있다.
⑤ 자기 내부에 주의 집중하는 경향이 있다.

6. 다음은 '소비자'와 '고객'에 대한 용어의 정의를 설명한 내용이다. 이 중 옳지 않은 것은?

① 고객은 흔히 '손님'이란 용어로 표현되기도 한다.
② 처음 기업과 거래를 시작하는 고객을 신규고객이라 한다.
③ 일반적으로 소비 활동을 하는 모든 주체를 소비자라 한다.
④ 소비자는 구매자, 사용자, 구매 결정자의 역할을 각각 다르게 하는 경우와 1인 2역, 3역 역할을 수행하는 경우가 있다.
⑤ 직접 제품이나 서비스를 반복적, 지속적으로 애용하고 있지만, 타인에게 추천할 정도의 충성도를 가지고 있지 않은 고객을 옹호고객이라 한다.

7. 고객의 구매 행동에 영향을 끼치는 요인을 설명한 것으로 가장 적절한 것은?

① 물리적 환경 - 타인의 관찰
② 사회적 환경 - 상표, 점포의 실내 디자인
③ 커뮤니케이션 상황 - 광고, 점포 내 디스플레이
④ 구매 상황 - 고객이 제품을 사용하는 과정상 발생 가능한 상황
⑤ 소비 상황 - 제품 구매 가능성, 가격 변화, 경쟁 상품의 판매 촉진 등 제품을 구매하게 되는 시점의 상황

8. 다음 중 설득의 기술 중 역지사지를 설명한 것은?

① 시각에 호소하는 언어를 사용한다.
② 상황에 맞는 전문가의 말을 인용한다.
③ 객관적 자료보다는 다양한 채널로 접근하여 감성을 자극한다.
④ 상대방의 의도를 간파하는 짧은 한마디는 상대방의 마음을 한순간에 무너뜨릴 수 있다.
⑤ 타인을 비난하기 전에 먼저 자신을 낮추고 상대방의 마음을 헤아리는 모습을 보여준다.

9. 커뮤니케이션 상황 내에서 잠재적 메시지 가치를 가지고 있는 인간이나 환경에 의해 야기된 언어를 제외한 자극을 '비언어를 통한 커뮤니케이션'이라고 한다. 이의 유형 중 '공간적 행위'를 설명한 것으로 가장 적절한 것은?

① 친밀한 거리는 0~45cm이다.
② 개인적 거리는 80cm~1.2m다.
③ 사회적 거리는 45cm~80cm다.
④ 대중적 거리는 1.2m 이내다.
⑤ 육체적 공간 거리를 어떻게 유지하고 어떤 의미를 부여하는가에 대한 내용으로 상대에 대한 친밀감이나 신뢰도와는 관계가 있으나, 진정한 관심이나 흥미 및 태도를 반영하지는 않는다.

10. CIQ(CIQ : 세관(Customs), 출입국관리(Immigration), 검역(Quarantine))지역에서 주로 이루어지는 행정사항이 아닌 것은?

① 휴대품 검사
② 참가 회의 관련 안내
③ 귀빈실 사용 VIP 영접
④ 여권 및 비자의 적절성 검사
⑤ 필요시 회의 참가 입국자의 건강이상 유무 및 동·식물 검역

11. 회의장의 배치 형태 중 장시간의 강의 청취와 노트필기에 적합한 세팅은?

① U자형 배치(U-Shape Setting)
② T자형 배치(T-Shape Setting)
③ 극장식 배치(Theater Style Setting)
④ 교실식 배치(Classroom Style Setting)
⑤ 이사회형 배치(Boardrooom Style Setting)

12. 의전 시 계급에 따른 호칭 사용이 적절하지 않은 것은?

① 문서에는 상사의 존칭 생략
② 상사에게 자신을 지칭할 때는 '저'를 사용
③ 최 상급자에게 상급자 호칭 시 존대법 사용
④ 상급자에게는 성과 직위 다음에 '님'이라는 존칭 사용
⑤ 상급자의 이름을 모를 경우 직위에만 '님'이라는 존칭 사용

13. 다음 중 의전(儀典) 업무에 있어 설명으로 적절하지 않은 것은?

① VIP 고객에 있어서는 사전 예약과 사후 관리에 세밀한 응대가 필요하다.
② 의전은 의식을 갖추고 예(禮)를 갖추어야 하므로 높은 수준의 매너가 필요하다.
③ 때에 따라서는 VIP고객을 위해 주차장에서부터 의전 서비스를 제공하고, 전문 직원이 밀착 서비스를 제공할 수도 있다.
④ 행사 중 서로 이해관계가 있는 VIP고객 간의 자리 배석과 공간적 거리를 염두에 두고 사전 행사 준비를 하는 편이 좋다.
⑤ 의전은 의식과 의례를 갖춘 행사를 의미함으로 절대로 규칙에서 벗어나지 않도록 하며, VIP 고객에게도 행사 규칙을 따르도록 강요해야 한다.

14. 대안 평가 및 상품 선택에 관여하는 방법 중 고객이 기존안을 우월하게 평가하도록, 상대적으로 열등한 대안을 내놓아 기존안을 상대적으로 돋보이게 하는 방법은?

① 후광 효과
② 빈발 효과
③ 유인 효과
④ 프레밍 효과
⑤ 유사성 효과

15. 매너의 개념에 대한 설명으로 옳지 <u>않은</u> 것은?

① 상대방을 존중하는 태도가 매너의 기본이다.
② 매너는 에티켓을 외적으로 표현하는 것이다.
③ 매너는 타인을 향한 배려의 언행을 형식화한 것이다.
④ 에티켓을 지키지 않는 사람에게도 매너를 기대할 수 있다.
⑤ 매너는 사람이 수행해야 하는 일을 위해 행동하는 구체적인 방식이다.

16. 효과적인 경청 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

① 질문한다.
② 온몸으로 맞장구를 친다.
③ 말하는 사람과 동화되도록 노력한다.
④ 전달하는 메시지의 요점에 관심을 둔다.
⑤ 상대방의 이야기를 자신의 경험과 비교하며 듣는다.

17. 명함을 받거나 건넬 때 올바른 명함매너는?

① 명함을 건넬 때 바로 선 자세에서 왼손으로 주는 것이 예의이다.
② 명함을 받을 때 상황에 따라 두 손으로 서서 받거나 앉아서 받는다.
③ 명함을 건넬 때 정중히 인사하고 자신의 소속과 이름을 정확히 말해야 한다.
④ 명함을 받은 후 바로 상대방 명함 상단에 날짜와 특이사항을 기록해 놓는다.
⑤ 명함을 받은 후 대화가 이어질 경우에도 바로 명함 집에 잘 넣어 보관하여야 한다.

18. 다음 중 남성의 조문 매너에 대한 설명으로 적절한 것은?

① 요즘에는 복장이 단정하면 격식에 구애받지 않는다.
② 조의금은 형편이 힘들더라도 최대한 많이 내도록 한다.
③ 유족에게 가능한 말을 자주 걸어 슬픔을 잊도록 도와준다.
④ 복장은 검정 양복을 기본으로 하며, 감색·회색 양복은 입지 않는다.
⑤ 영정 앞에 선 채로 묵념 후 한 번 절하여 총 두 번의 조의를 표한다.

19. 다음 중 올바른 Voice 이미지 연출 방법에 대한 설명으로 적절하지 <u>않은</u> 것은?

① 장, 단음을 분명하게 발음한다.
② 천천히 또박또박 발음하도록 한다.
③ 모음에 따라 입 모양을 다르게 해야 한다.
④ 숨을 들이 마신 후에 말하면 목소리가 더 풍성해진다.
⑤ 말을 할 때에는 항상 강하고 힘 있게 말하여 자신감 있는 모습을 연출한다.

20. 다음 중 서비스 전문가의 용모 복장에 대한 설명으로 적절하지 <u>않은</u> 것은?

① 명찰은 정 위치에 부착하고 개인적인 액세서리는 가능한 피하도록 한다.
② 헤어연출은 가급적 이마를 드러내어 밝은 표정을 극대화하는 것이 좋다.
③ 네일(손톱)은 깨끗하고 정리된 상태를 유지하며 지나친 네일아트는 피하도록 한다.
④ 유니폼을 개인의 취향으로 변형하지 않도록 하며 유니폼은 조직을 나타내는 상징임을 기억하고 규정에 맞게 착용한다.
⑤ 메이크업의 목적은 신체의 장점을 부각하고 단점은 수정 및 보완하는 미적 행위이므로 항상 자신의 개성을 부각시켜 연출한다.

21. 지각적 방어는 지각의 특징들 중 어느 특징에 영향을 미치는가?

① 주관성
② 선택성
③ 일시성
④ 총합성
⑤ 이질성

22. 협상에서 효과적으로 반론하는 방법으로 적절하지 <u>않은</u> 것은?

① 긍정적으로 시작한다.
② 반대이유를 설명한다.
③ 반론내용을 명확히 한다.
④ 반론을 요약해서 말한다.
⑤ 상대방이 수락할 때까지 반복적으로 주장한다.

23. 공식 운전자가 있는 의전차량에 탑승자 중 VIP 인사의 좌석은?

① 뒤 중앙좌석
② 운전자 옆 좌석
③ 운전자 직 후방 뒷좌석
④ 운전자 대각선 방향 뒷좌석
⑤ 탑승 좌석 구분은 불필요 함

24. 자신이 인정받고자 하는 욕구가 많아지면서 고객들은 누구나 자신을 최고로 우대해 주기를 원한다. 이에 해당하는 고객 요구의 변화의 특징으로 적절한 것은?

① 의식의 고급화
② 의식의 복잡화
③ 의식의 개인화
④ 의식의 대등화
⑤ 의식의 존중화

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

25. 공수 자세를 취할 때 평상시에는 남자가 왼손이 위로, 여자는 오른손이 위로 가도록 두 손을 포개어 잡는다. 집안의 제사는 흉사이므로 반대로 손을 잡는다.

(① O ② X)

26. 경청의 기법인 B.M.W는 Body(자세), Mood(분위기), Word(말의 내용)이다. B.M.W의 Body는 표정이나 눈빛, 자세나 움직임을 상대에게 기울이고, Mood는 대화 장소의 분위기를 고려하여 들으며, Word은 말의 내용적인 면에서 고객의 입장에 서서 고객을 존중하며 고객이 원하는 바가 무엇인지 집중하여 듣는 공감적 경청의 방법이다.

(① O ② X)

27. 컨벤션 개최를 통해 긍정적인 경제적 효과 외에도 개최국의 국제 지위 향상 등 정치적 효과도 누릴 수 있다.

(① O ② X)

28. 서비스 종사자에게 유니폼은 근무 시 활동하는 복장인 동시에 회사와 개인의 이미지까지 표현하는 수단이 되므로 자신의 개성을 잘 살려 수선하고 개인별로 포인트를 주어 화려함을 더하도록 한다.

(① O ② X)

29. 서비스종사자는 고객이 가진 우월심리를 잘 이해해야 한다. 고객은 늘 자신이 서비스직원보다 우월하다는 심리를 가지고 있으므로 직업의식을 가지고 고객의 자존심을 인정하고 자신을 낮추는 겸손한 자세가 필요하다.

(① O ② X)

[30~34] 다음 설명에 적절한 보기를 찾아 각각 선택하시오.

<보기>

① 팁문화 ② 상호주의 원칙(Reciprocity) ③ 체리피커 ④ 공수 ⑤ 악수

30. 제공 받은 서비스에 대한 감사의 표시로 담당자에게 전체 금액의 10%정도를 전달하는 문화

( )

31. 의전의 기본 정신 중 하나로 내가 배려한 만큼 상대방으로부터 배려를 기대하는 것으로, 국력에 관계없이 동등한 대우를 기본으로 한다.

( )

32. 명품 숍에서 고가의 가방을 구입한 후 당일 약속에 들고 외출했다가 다음날 마음에 들지 않는다며 환불을 요청하는 고객

( )

33. 비즈니스 하는 사람과 사람 사이의 친근함을 표현하는 것으로 관계형성의 중요한 단계이며, 서양에서는 이를 사양하는 것은 결례에 속한다.

( )

34. 어른 앞에서나 의식 행사에 참석했을 때 또는 절을 할 때 취하는 공손한 자세

( )

35. 다음 사례에서 두 사람의 전화 응대 비즈니스 매너를 해석한 것으로 적절하지 않은 것은?

김철수씨는 출근 시간이 십여 분 정도 지난 시각에 아직 출근하지 않은 옆자리의 동료 전화를 대신 받게 되었다.

김철수 : **(A)** 여보세요

송신자 : **(B)** 아, 네 수고하십니다. 00건설이죠. 김영식씨 계십니까?

김철수 : **(C)** 아 네 00건설은 맞습니다만 김영식씨는 아직 출근 전입니다. 아마 곧 출근할 것 같습니다만…

송신자 : 네. 그렇군요.

김철수 : **(D)** 용건을 말씀해주시면 제가 메모를 남기거나 자리에 도착하는 대로 전화 드리라고 전하겠습니다. 괜찮으시겠습니까?

송신자 : **(E)** 네. 며칠 전에 메일을 보내주셔서 그 건으로 연락드렸습니다.
저는 00상사에 근무하는 000대리입니다. 말씀을 전해주시면 감사하겠습니다.

① (A) - 비즈니스 전화를 받을 때 가장 무난한 인사법으로 응대하였다.
② (B) - 전화 통화하고자 하는 상대를 확인하고자 하였으나, 본인의 소속을 밝히지 않아서 적절한 응대가 아니다.
③ (C) - 동료가 지각하여 부재한 상황이라면, 아직 출근 전이라고 하기 보다는 잠시 자리를 비웠다고 하는 편이 비즈니스 응대 시에는 더 적절하다.
④ (D) - 상대에게 정중히 메모나 연락처 등을 질문하며 적절히 응대하였다.
⑤ (E) - 전화를 건 용건과 소속을 밝히고 메모를 전해주는 것에 대한 감사를 전하여 예의를 갖추었다.

36. 다음 사례에서 고객이 방문하였을 때 상황별로 갖추어야 할 안내 매너로 적절하지 않은 것은?

오늘은 중요 고객사 김길동 과장이 11시에 본사를 방문하는 날이다.

① (정문에서의 안내) : 10시 50분에 정문에서 대기하고 통과하는 차량을 확인한 후, 주차 안내를 도운 다음 문을 열어주고 정중하게 인사하며 자기소개를 했다.

② (복도에서의 안내) : 고객이 따라오는지 거리를 확인하면서 고객보다 2-3보 가량 비스듬히 앞서서 걸으며 접견실 입구로 안내했다.

③ (계단에서의 안내) : 계단을 오를 때, 안내자는 여성이고, 고객은 남성이므로 고객보다 한두 계단 앞서 안내하며 올라가고, 계단을 내려올 때 고객보다 한두 계단 뒤에서 내려왔다.

④ (문에서의 안내) : 당겨서 여는 문에서는 먼저 당겨 열고 서서 고객이 먼저 통과하도록 안내하였고, 밀고 들어가는 문에서는 안내자가 먼저 통과한 후 문을 잡고 고객을 통과시켰다.

⑤ (접견실에서의 안내) : 접견실에 도착해서 “이곳입니다.”라고 말하고, 전망이 좋은 상석으로 고객을 안내하였다.

① 정문에서의 안내 ② 복도에서의 안내 ③ 계단에서의 안내
④ 문에서의 안내 ⑤ 접견실에서의 안내

37. 다음은 회의 운영팀이 점심식사를 자유 시간으로 운영하기보다 계획된 프로그램으로 제공할 것을 회의를 통해 결정하는 사례이다. 점심식사를 계획된 프로그램으로 제공하는 이유에 대한 각 담당자별 의견 중 가장 적절하지 <u>않은</u> 것은?

< ① A 과장 >
점심시간을 자유 시간으로 제공하면 참가자들이 점심식사를 위해 시설을 떠나거나 오후 세션에 참석하지 않는다.

< ② B 과장 >
점심시간을 자유 시간으로 제공하면 참가자가 몰리게 되어 내부시설 식음료 장소의 대기라인이 길어진다. 계획된 프로그램으로 제공해야 한다.

< ③ C 대리 >
점심을 잘 기획하여 제공하면 대부분의 참가자들이 한 공간에 머물게 되기 때문에 회의 일정이 정상적으로 진행되는 것을 도울 수 있다.

< ④ D 대리 >
점심을 잘 기획하여 제공하면 식음료 비용을 오히려 절감할 수 있게 되어 예산운영을 효과적으로 할 수 있다.

< ⑤ E 대리 >
점심을 잘 기획하여 제공하면 참가자들이 식사를 위해 이동하는 시간을 줄여 회의 참가자가 식사 후 오후 세션에 늦게 참석하는 것을 방지할 수 있다.

① A 과장 ② B 과장 ③ C 대리
④ D 대리 ⑤ E 대리

38. 다음은 인천공항 귀빈 전용통로, '더블도어'의 모습이다. 이 문을 통과할 수 <u>없는</u> 대상은?

<공항 더블도어>

① 덴마크 여왕 ② 유엔사무총장 ③ 부시 대통령
④ 독일총리대행 ⑤ 덴마크 여왕 수행원

39. 다음은 상황에 따른 고객과의 통화 내용이다. 대화에 관한 내용 중 옳지 않은 것은?

① 전화를 바꾸어 줄 때
고객님! 죄송하지만 통화가 길어지는 것 같은데요!
제가 메모해서 전화가 끝나는 대로 연락드리도록 하겠습니다.
② 전화가 들리지 않을 때
죄송하지만 잘 들리지 않습니다.
고객님! 죄송하지만 목소리가 작아서 잘 들리지 않는데 좀 크게 말씀해 주시겠습니까?
③ 전화가 잘못 걸려왔을 때
실례하지만 몇 번으로 전화하셨습니까?
이곳은 구매부가 아니라 자재부입니다. 제가 구매부로 돌려 드리겠습니다.
④ 항의전화인 경우
고객님! 정말 죄송합니다. 착오가 있었던 것 같습니다.
불편을 드려 죄송합니다. 즉시 조사하여 신속히 답변을 드리겠습니다. 감사합니다.
⑤ 잠시 통화를 중단할 때
네! 확인해 드리겠습니다. 죄송하지만 잠시만 기다려 주시겠습니까?
기다리게 해서 죄송합니다. 네! 오랫동안 기다리셨습니다.

① 전화를 바꾸어 줄 때 ② 전화가 들리지 않을 때 ③ 전화가 잘 못 걸려 왔을 때
④ 항의전화인 경우 ⑤ 잠시 통화를 중단할 때

40. 다음 사례는 고객의 의사 결정 과정 5단계 중 어떤 단계에 해당하는가?

여자 : 예식장 정하는 것이 이렇게 어려운 일인지 몰랐어.
남자 : 그래, 남들이 결혼하는걸 보면 쉽게 하는 것 같은데 막상 우리가 정하려고 하니까 참 어렵네.
여자 : 그 사람들도 우리처럼 이런 과정을 다 거쳤을 거야. 오늘은 결정해서 예약해야 하는데
남자 : 그래, 여기저기 더 알아보는 것은 시간 낭비지. 지금까지 열 군데는 알아본 것 같은데, 그 중에서 우리 마음에 든 두 개 중 하나를 결정하자.
여자 : 두 개 중에서 나는 양재역 근처에 있는 예식장이 마음에 들어. 개장한지 얼마 안 되서 인테리어가 고급스럽고 분위기도 좋으며 역세권이라 교통도 편리해서 손님들이 오기도 좋지. 다만 가격이 다른 곳보다 조금 더 비싼 것이 흠이긴 하지만 말이야.
남자 : 나도 그렇게 생각해. 우리가 알아본 것 중에서는 그만한 곳이 없지. 그 곳으로 정하자. 계약은 오후에 가서 하면 될 거야.
여자 : 계약은 아직 안 했지만 일단 결정을 하니까 속이 후련하네.

① 특정 제품 및 서비스를 획득하는 구매의 단계
② 의사결정과 관련된 정보를 습득하는 정보탐색의 단계
③ 획득 후 기대에 부합하는지를 평가하는 구매 후 행동 단계
④ 제품 및 서비스의 필요성을 느끼고 지각하는 문제인식의 단계
⑤ 여러 대안 중 평가요인에 의해 선택의 폭을 좁히는 대안평가의 단계

41. 어느 통신기기 매장에서 판매사원과 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 판매사원의 말을 경청하고 있다는 듯이 가끔씩 고개를 끄덕인다.
라. 부드럽고 친근감 있는 말투였으나 자신의 질문을 판매사원이 잘 이해하지 못하면 약간 짜증스러운 말투로 이야기한다.
마. 판매사원의 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

MAT 경영능력시험

42. 다음은 한 가구점에서 고객과 점원이 대화를 하는 장면이다. 이를 설명한 내용으로 가장 옳은 것은?

고객 : 초록색 의자보다 노란색 의자가 더 마음에 들어요.
점원 : 재고가 있는지 모르겠네요, 지난주에 매진됐거든요. 가장 인기 있는 제품입니다. 게다가 그 가격이라면 손님들도 곧바로 가져가시고 싶어 하지요. 괜히 기대감을 드리기 전에 재고가 있는지 한번 확인하겠습니다.

① 재고가 없다면 '없다'고 단호하게 말해야 한다.
② '나중에는 불가능할지도 모른다.'는 뉘앙스를 고객에게 느끼게 해서는 곤란하다.
③ 사례와 같은 응답 방식은 고객으로 하여금 노란색 의자를 구매하겠다는 의지를 감소시킬 수 있다.
④ "다음 주에 오셔도 저희가 물건을 충분히 가지고 있을 겁니다."라는 말은 고객의 구매 욕구를 더욱 불러일으킬 가능성이 크다.
⑤ 지난주에 매진되었던 제품임을 알리며 고객에게 인기가 많은 제품임을 인식시켜 구매 욕구를 높일 수 있다.

43. 다음은 회사 내에서 이루어지는 비서와 내방객의 대화이다. 대화에 관한 내용 중 적절하지 <u>않은</u> 것은?

비 서 : (하던 일을 멈추고 일어나 밝게 웃으며) 안녕하십니까?
내방객 : 네, 안녕하세요. 반갑습니다. (명함을 내밀며) 김만세 사장님과 오늘 2시에 만나기로 한 OO물산의 박민국사장입니다. 제가 약속 시간보다 조금 일찍 와버렸네요…….
비 서 : 아! 네네, 괜찮습니다. 다만…… 사장님께서 지금 외부일정 중이신데, 조금 전에 출발하셔서 지금 사무실로 들어오고 계십니다. 죄송합니다만, 잠시 기다리셔도 괜찮으시겠습니까?
내방객 : 네네 그럼요. 괜찮습니다. 기다리겠습니다.
비 서 : 그럼 제가 회의실로 먼저 안내해 드리겠습니다. 이쪽으로 오십시오.
(회의실 입구에서 가장 먼 곳인 상석으로 안내 후)
이쪽으로 앉으십시오. 그럼 사장님께서 도착하시는 대로 회의 시작하실 때 음료나 차를 준비해 드리겠습니다.
내방객 : (민망해 하며) 아…… 네…… 알겠어요…….
비 서 : 그럼 잠시 계십시오. (라고 하며 퇴장한다)
내방객 : ……

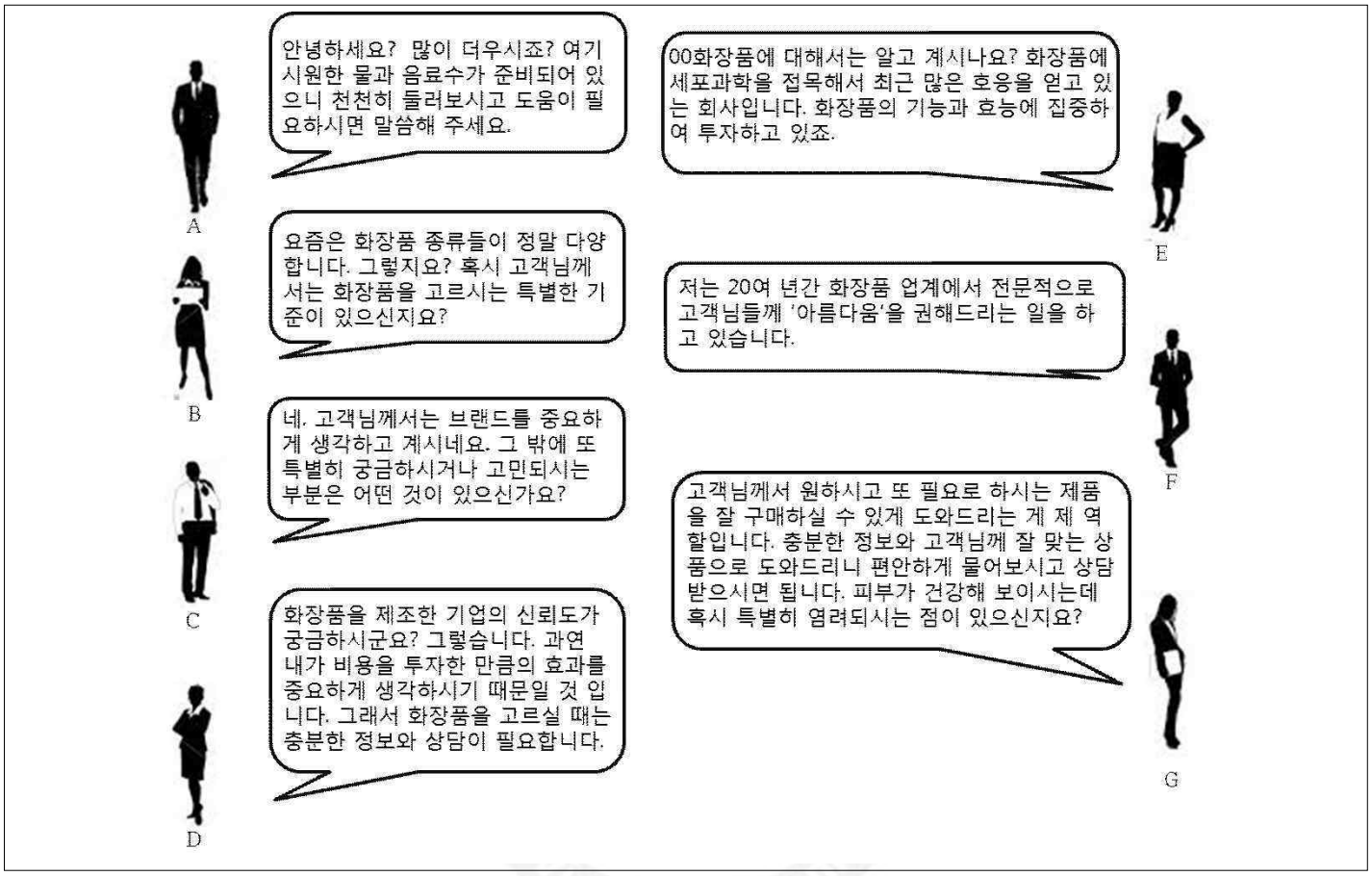
① 내방객이 먼저 명함을 내밀며 자신을 소개한 것은 좋은 비즈니스 매너이다.
② 비서는 내방객을 회의실로 안내 후 상석에 앉도록 하여 올바른 고객응대를 하였다.
③ 비서는 고객 내방 시 하던 일을 멈추고 즉시 일어나 인사하여 고객에게 긍정적인 첫인상을 주었다.
④ 비서는 내방객에게 기다려달라는 부탁을 하면서 쿠션언어를 사용하여 고객의 기분이 상하지 않도록 하였다.
⑤ 사장님이 오시면 회의를 위해 음료나 차를 함께 준비해 드려야 하므로 내방객이 대기하는 시간에는 음료나 차를 내지 않는 것이 좋다.

44. 다음의 사례에서 구매자 상담예절과 원칙에 <u>어긋나는</u> 행동은 무엇인가?

세일즈맨 : 안녕하세요, 고객님! 시간 내어 주셔서 감사합니다.
잠재고객 : 그런데 오늘 방문한 목적이 무엇인지요?
세일즈맨 : 다름이 아니라 새로 나온 상품을 소개하고자 찾아뵈었습니다. 이 상품은 다른 제품에 비하여 성능, 가격, 디자인 어느 면에서도 나무랄 곳이 없는 상품입니다. 이 상품에 대한 제안서를 보시면 이해가 빠르실 것입니다
잠재고객 : 그런데, 이 상품은……
세일즈맨 : 아! 이 상품의 자세한 성능에 대해 알고 싶다는 말씀이시군요! 마침 제안서를 준비해 왔는데 한 번 보시겠습니까?
잠재고객 : 아니 제안서보다 별로 이 상품에 대해 관심이……
세일즈맨 : 고객님 일단 제안서를 보시면 생각이 많이 달라지실 것입니다. 이 상품의 특징, 경쟁사와의 차별화 된 점, 이 상품을 선택함으로 얻으실 이익에 대한 과학적인 증거가 잘 제시되어 있습니다.
잠재고객 : 그래도 별 관심이 없습니다.
세일즈맨 : 저도 처음에는 별로 관심이 없었습니다. 충분히 고객님의 생각에 공감합니다. 끝까지 인내하시고 들어주시는 모습에 감동받았습니다. (미소를 지으며) 혹시 언젠가 필요하시면 꼭 연락주세요! 감사합니다.

① 미소 ② 경청 ③ 칭찬과 공감 ④ 마무리(Closing) ⑤ 오프닝(Opening)

[45-46] 다음은 고객이 처음 방문한 화장품 매장에서 판매의 진행에 따라 구사할 수 있는 다양한 응대 화법들이다.



45. 다음은 A ~ G의 각 화법의 역할을 설명한 내용이다. 화법과 역할의 연결이 적절하지 <u>않은</u> 것은?

① B - 구매를 강요함
② D - 상담의 필요성 부각
③ E - 회사 소개를 통한 신뢰감 형성
④ F - 판매자의 자기소개를 통해 전문가 이미지 부각
⑤ G - 본격적인 상담으로의 진입

46. 화법 A는 고객을 맞이하는 첫 인사이다. 화법 A를 다른 화법으로 바꿔보려 할 때, 가장 효과적이지 <u>않은</u> 화법은 무엇인가?

① 어서 오세요. 세포 과학을 접목한 00화장품입니다.
② 안녕하세요? 00화장품입니다. 어떤 제품을 찾으시나요?
③ 00화장품입니다. 반갑습니다. 천천히 둘러보시면 안내해 드리겠습니다.
④ 안녕하세요? 햇볕이 많이 뜨겁습니다. 여기 수분 미스트 한번 뿌리시고 천천히 둘러보세요.
⑤ 어서 오세요. 저희 매장은 왼쪽에는 기초, 중앙에는 색조, 오른쪽에는 세안, 바디 제품들로 구성되어 있습니다. 천천히 둘러보시면 도와드리겠습니다.

[47-48] 다음은 00여행사에서 하루 동안 상담한 고객들의 상담내역이다.

A 고객 : 오전 10시 상담. 가족여행 계획. 총 4인. 정확한 날짜, 지역은 아직 정하지 못함. 재 상담 예정. 전화번호와 이메일 확보.

B 고객 : 오전 11시. 00카드사 이벤트에 응모한 고객 명단 중 이벤트 상품 홍보 문자 발송.

C 고객 : 오후 1시. 부모님 생신 선물로 여행 상품 상담. 20대 미혼 여성. 견적서 문의, 메일 발송.

D 고객 : 오후 2시. 다음 주 여행 출발 계약자 상담. 주요 문의사항 상담 후 현지 옵션 상품 예약 진행.

E 고객 : 오후 3시. 지난 주 판매한 여행 상품을 통해 기업 단체 연수를 다녀온 00기업 담당자 통화. 불편사항 및 추가 조치사항 확인. 분실물 보험처리 진행.

F 고객 : 오후 4시. 2주 전 상담 고객 견적 발송 후 3차 상담 전화. 조정된 견적 내용 설명 및 예약 가능 여부 타진. 이번 주 중에 최종 결정.

G 고객 : 오후 5시. 웨딩 플래너 박실장과 신혼여행 상품 홍보를 위한 전화통화. 최신 호응도 높은 상품 설명 및 안부. 박실장이 올해 가을 예비 부부 약 10쌍 진행 중이라고 함. 적절한 협력 부탁. 다음 주 미팅 약속.

47. 위의 상담내역을 통해 00 여행사의 고객을 분류해 보았다. 다음 중 각각의 고객 분류, 설명이 적절하지 <u>않은</u> 것은?

① A 고객	가망 고객	여행 계획이 잡혀 문의 해옴. 구매 가능성이 있는 상태
② B 고객	잠재 고객	아직 여행 상품 구매 의사를 확인할 수 없지만 이벤트에 응모하여 정보를 알고 있는 잠재적 고객군
③ C 고객	구매자	여행 상품을 직접 이용하는 것은 아니지만 구매를 결정하는 고객
④ E 고객	의사 결정 고객	상품을 구입하는 데 있어 영향을 미치는 사람. 전체 여행 상품을 사용하는 소비자를 통해 기업 구매의 결정에 영향을 미침
⑤ F 고객	충성 고객	상품의 평판, 심사 등에 참여하여 의사결정에 영향을 미치는 사람

48. G고객과 00여행사의 관계에 대한 설명이다. 가장 적절한 것은?

① 현재 10쌍의 예비부부는 00여행사의 가망 고객이다.

② 10쌍의 예비부부는 웨딩 플래너 박실장의 잠재 고객이다.

③ 웨딩 플래너 박실장은 00여행사와 강한 유대관계를 형성하고 있으므로 충성 고객이다.

④ 웨딩 플래너 박실장은 소비자도 구매자도 아니므로 00여행사의 고객이라고 할 수 없다.

⑤ 웨딩 플래너 박실장은 대체적인 경우 00여행사의 잠재고객에게 구매 영향자가 될 수 있으므로 고객으로 볼 수 있다.

[49-50] 다음 상사와 부하 간 대화를 읽고 물음에 답하시오.

A 대리 : B 사원, 오늘 고객 만날 때 자료정리를 잘 해서 만나야해.
B 사원 : 네, 잘 알겠습니다.
A 대리 : 지난번에도 자료 없이 그냥 만났지? 회사 생활이라는 게 말이야. 무슨 일이든 철저하게 준비하는게 중요하거든. 그래야 신뢰가 생기는 거야. 내가 신입사원이었을 때는 고객을 만날 때 늘 필요한 자료가 뭔가 미리 생각해서 만들어서 만났거든.
B 사원 : 아, 네. 그렇군요. 대리님 말씀 잘 명심하겠습니다.
A 대리 : 그리고 무슨 문제 있으면 나한테 먼저 이야기하라고. 내가 도와줄테니까.
B 사원 : 네.
A 대리 : 그런데 말이야. B 사원, 내가 이야기하는데 자꾸 시계를 보네. 뭐 바쁜 일 있나?
B 사원 : 아닙니다. 그냥요.
A 대리 : 거 참, 사람이 말하는데 시계를 자꾸 보면 되나. 고객 앞에서도 그러는 거 아냐?
B 사원 : 앞으로 주의하겠습니다.

49. A대리와 B사원의 대화를 교류분석(transactional analysis) 관점에서 분석하였을 때 A대리는 어떤 자아 상태인가?

① 성인 자아(adult self)
② 부모 자아(parent self)
③ 전문가 자아(expert self)
④ 관리자 자아(management self)
⑤ 성숙인 자아(mature man self)

MAT 경영능력시험

50. B 사원이 범하고 있는 커뮤니케이션 오류는 무엇인가?

① 준거의 틀 차이
② 반응적 피드백의 부족
③ 비언어적 메시지의 오용
④ 신뢰 네트워크 형성 부족
⑤ 시간이라는 제약 상황의 한계