

SMAT(서비스 경영자격)

A모듈 - 비즈니스 커뮤니케이션 50문항 샘플 모의고사 #3

1. 매너의 개념에 대한 설명으로 옳지 않은 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.

2. 고객 응대 상황에서 물건 수수 자세에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 받는 사람이 보기 편하도록 건넨다.
- ② 밝게 웃으며 상대방의 시선을 바라본다.
- ③ 가슴과 허리 사이 위치에서 주고받도록 한다.
- ④ 원칙상 물건은 양손으로 건네는 것이 예의이다.
- ⑤ 물건이 작아 두 손으로 건네기 힘든 경우에는 한 손으로 건네도록 한다.

3. 다음 중 표정 이미지에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 표정은 곧 마음의 메시지를 나타내는 것이다.
- ② 시선은 완만한 각도로 상대방의 정면을 응시한다.
- ③ 상대방이 등을 돌려 돌아설 때까지 미소를 유지한다.
- ④ 고개를 한 쪽으로 기울여 경청하고 있음을 보여준다.
- ⑤ 개인적인 감정을 이겨내고 서비스인 으로서의 공적인 표정을 익힌다.

4. 그레고리 스톤(Gregory Stone)이 분류한 바에 의하면 쇼핑상품 구매고객은 절약형 고객, 윤리적 고객, 개별화 추구 고객, 편의성 추구 고객 등 네 가지로 나뉜다. 다음 중 개별화 추구 고객의 특징으로 적절한 것은?

- ① 가정으로 실시간 배달해주는 마트의 시스템을 선호한다.
- ② 사회적으로 신뢰할 수 있는 기업의 단골이 되는 것을 선호한다.
- ③ 고객에게 친밀하게 인사하는 태도를 보이는 종업원의 서비스에 만족한다.
- ④ 입원한 어린이 환자 가정을 위한 기업의 사회공헌 프로그램에 대해 만족해한다.
- ⑤ 자신이 사용한 시간, 노력, 금전으로부터 획득할 수 있는 가치를 극대화하려 한다.

5. 고객과의 효과적인 커뮤니케이션을 위한 반응적 피드백의 예에 해당하는 것은?

- ① 대화 중 상대의 반응을 요구한다.
- ② 대화 중 미소를 띠우며 이야기 한다.
- ③ 대화 중 손짓을 하면서 이야기 한다.
- ④ 대화 중 상대방의 말에 고개를 끄덕인다.
- ⑤ 대화 중 상대방이 알아들을 수 있는 쉬운 용어를 사용한다.

6. 회의의 종류와 그 정의에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- | | | |
|---|-----------------------------|--|
| ① | 컨벤션
(Convention) | 가장 일반적으로 사용되는 회의 용어로, 대회의장에서 개최되는 일반 단체회의를 뜻한다. |
| ② | 컨퍼런스
(Conference) | 과학 기술, 학술 분야 등의 새로운 지식 공유 및 특정 문제점이나 전문적인 내용을 다루는 회의이다. |
| ③ | 패널 토의
(Panel Discussion) | 훈련 목적의 소규모 회의로, 특정 문제나 과제에 대한 생각과 지식, 아이디어를 서로 교환한다. |
| ④ | 포럼
(Forum) | 상반된 견해를 가진 동일 분야 전문가들이 한 가지 주제를 가지고 사회자의 주도 하에 청중 앞에서 벌이는 공개 토론회를 말한다. |
| ⑤ | 세미나
(Seminar) | 주로 교육 목적의 회의로 30명 이하의 참가자가 강사나 교수 등의 지도하에 특정 분야에 대한 각자의 경험과 지식을 발표하고 토론한다. |

7. 컨벤션 산업이 주는 효과로 적절하지 않은 것은?

- ① 국제 행사가 열리게 되므로 고용 증대, 도로, 항만 통신 시설 등 사회 간접 시설이 확충된다.
- ② 컨벤션 산업과 관광지 서비스 산업의 결합으로 이어지면서 관광 산업을 활성화시키는 효과가 있다
- ③ 국제 컨벤션은 참가자들이 다양한 문화적, 언어적 배경을 가지고 있기 때문에 문화적 파급 효과를 갖는다.
- ④ 통상 수입 개국의 대표나 사회적 지위가 높은 인사들이 참석하기 때문에 국가 차원의 홍보 효과를 얻을 수 있다.
- ⑤ 컨벤션 산업은 참석하는 인사들을 통해 유입되는 금전과 같은 유형적 가치가 무형적인 가치보다 큰 산업이다.

8. MICE 산업에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 일반적으로 관광 목적의 여행자들은 MICE 방문객보다 더 많은 금액을 지출한다.
- ② 국제회의 참가자는 자연스럽게 홍보 대사 역할을 하여 국가 이미지 향상에 보탬이 된다.
- ③ 기존 관광이 B2B(Business to Business)라면 MICE 산업은 B2C(Business to Consumer)의 형태를 이룬다.
- ④ 다양한 비정부 기구(NGO)의 활동은 정부 단체의 국제 행사 등을 방해하여 MICE 산업의 성장을 저해하고 있다.
- ⑤ 컨벤션이란 제품, 기술, 서비스를 특정장소인 전문 전시시설에서 1일 이상 판매, 홍보, 마케팅 등의 활동을 하는 각종 전시를 말한다.

9. 다음의 회의 운영 계획서에 포함된 내용 중 상대적으로 중요도가 낮은 항목은?

- ① 연사의 학력 ② 회의장 조성 계획 ③ 프로그램 및 연사
④ 참가자 등록 방법 및 등록비 ⑤ 공식/비공식 행사의 참가 대상자

10. 다음 인사에 대한 설명 중 옳은 것은?

- ① 손님이나 상사와 만나거나 헤어지는 경우 정중례로 인사하는 것이 보통이다.
- ② 약례는 양손에 무거운 짐을 들고 있거나 모르는 사람과 마주칠 경우에 한다.
- ③ 정중례는 90도로 숙여서 하는 인사로 VIP고객이나 CEO를 만날 때 주로 한다.
- ④ 목례는 눈으로 예의를 표하는 인사의 방식으로 허리를 15도 정도 살짝 숙인다.
- ⑤ 보통례는 허리를 30도 정도 숙여서 인사하는 방법으로, 주로 처음 만나 인사하는 경우에 사용한다.

11. 다음 중 매너의 개념으로 옳은 것은?

- ① 매너는 에티켓을 내적으로 표현하는 행위이다.
- ② 매너는 자신의 품위와 권위로 상대방을 복종시키는 행동방식이다.
- ③ 매너는 방법(how)으로 자신에 대한 예의와 예절을 형식화한 것이다.
- ④ 매너는 사람이 수행해야 하는 일을 위해 생각하는 객관적인 방식이다.
- ⑤ 매너는 사람이 수행하고자 하는 바를 위해 움직이는 행동이나 습관이다.

12. 표정에 대한 상대방의 해석에 대한 연결로 적절한 것은?

나의 표정	상대방의 해석
A. 결눈질로 본다.	a. 호의, 흥미
B. 특별한 반응 없이 무표정하다.	b. 흥미, 관심
C. 눈을 마주 보지 않는다.	c. 의심, 불만
D. 위아래로 훑어본다.	d. 거부, 귀찮음
E. 활하게 미소 짓는다.	e. 반가움, 호감

- ① A. 결눈질로 본다. → c. 의심, 불만
- ② B. 특별한 반응 없이 무표정 하다. → a. 호의, 흥미
- ③ C. 눈을 마주 보지 않는다. → b. 흥미, 관심
- ④ D. 위아래로 훑어본다. → e. 반가움, 호감
- ⑤ E. 활하게 미소 짓는다. → d. 거부, 귀찮음

13. 서비스 전문가의 이미지에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 서비스인의 이미지는 직업의식을 표현하는 도구 중 하나이다.
- ② 서비스 종사자의 컬러 이미지는 자신에게 어울리는 컬러와 직업이 요구하는 컬러 간의 조화가 필요 하다.
- ③ 서비스 종사자의 좋은 이미지는 고객이 느끼는 서비스의 질을 높이고, 신뢰감과 긍정적인 메시지를 주게 된다.
- ④ 서비스 종사자에게 머리손질은 일의 능률과 관련은 없지만, 신뢰 가는 이미지를 위해 항상 청결 하고 단정해야 한다.
- ⑤ 서비스 종사자의 외적 이미지는 곧 서비스 상품이므로 자신의 이미지가 기업의 가치관에 부합하는 이미지가 되도록 노력해야 한다.

14. 고객의 고관여 구매행동에 대한 설명으로 적절한 것은?

- ① 부조화 감소 구매행동이 나타난다.
- ② 일상적으로 빈번하게 구매하는 제품인 경우에 해당한다.
- ③ 수동적으로 획득한 지식으로 형성된 상표신념에 따라 구매한다.
- ④ 구매제품군의 상표 간 차이가 미미할 경우 습관적으로 구매한다.
- ⑤ 제품의 개별 상표 간 차이가 뚜렷한 경우 다양성 추구 구매 행동이 나타난다.

15. 감성지능의 구성요소가 아닌 것은?

- ① 자기인식 ② 자기조절 ③ 감정이입
④ 결과중시 ⑤ 대인관계기술

16. 다음 내용 중 개방적인 질문으로 적절하지 않은 것은?

- ① 저희 직원이 말씀 드린 것을 이해하셨는지요?
- ② 저희가 해 드릴 수 있는 것이 무엇인지 생각해 보셨습니까?
- ③ 보다 나은 서비스를 위해 저희가 어떤 점을 더 노력해야 할까요?
- ④ 지난 번 구매하신 제품을 사용해 보시니 어떤 점이 좋으셨습니까?
- ⑤ 다른 회사 제품은 저희 제품에 비해 어떤 점이 좋아 보이셨습니까?

17. 서양의 호칭과 경칭에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① Excellency-외교관에 대한 경칭
- ② Majesty-귀족이나 주요 공직에게 쓰는 경칭
- ③ Mistress(Mrs.)-결혼한 부인의 이름 앞에 붙이는 경칭
- ④ Sir-상대방에게 경의를 나타내는 칭호로, 나이나 지위가 비슷한 사람끼리 또는 여성에게는 사용하지 않음
- ⑤ Dr.-수련과정을 거친 전문직업인이나 인문과학 분야에서 박사학위를 취득한 사람에게 사용하는 경칭

18. 목소리에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 좋은 목소리는 떨림이 없거나 적고, 또렷하게 들린다.
- ② 목소리가 작을 때는 복식호흡을 통해 호흡량을 크게 하면 좋다.
- ③ 사람의 타고난 음색, 음성의 질처럼 음성의 분위기도 변화시키기 어렵다.
- ④ 목소리는 외모와 함께 사람의 인상과 이미지를 함께 만드는 주요 요소이다.
- ⑤ 말을 하다가 잠시 공백을 두면 상대의 집중도를 높이고 핵심을 강조할 수 있다.

19. 매슬로우(Maslow)의 욕구 5단계 이론에서 4단계에 해당하는 것은?

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

20. 고객의 지각이 갖는 특징에 해당하지 않는 것은?

- ① 주관성
- ② 선택성
- ③ 일시성
- ④ 총합성
- ⑤ 이질성

21. 고객 의사결정 과정의 순서를 가장 적절하게 배열한 것은?

- ① 문제 인식 → 정보 탐색 → 대안의 평가 → 구매 → 구매 후 행동
- ② 문제 인식 → 대안의 평가 → 정보 탐색 → 구매 → 구매 후 행동
- ③ 정보 탐색 → 문제 인식 → 대안의 평가 → 구매 → 구매 후 행동
- ④ 정보 탐색 → 대안의 평가 → 문제 인식 → 구매 → 구매 후 행동
- ⑤ 정보 탐색 → 문제 인식 → 구매 → 대안의 평가 → 구매 후 행동

22. 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.

23. 효과적인 주장을 위한 'AREA'의 법칙에 대한 설명이 아닌 것은?

- ① 주장(Assertion) - 우선 주장의 핵심을 먼저 말한다.
- ② 이유(Reasoning) - 주장의 근거를 설명한다.
- ③ 증거(Evidence) - 주장의 근거에 관한 실례나 증거를 제시한다.
- ④ 합의(Agreement) - 제시된 주장에 대한 합의를 한다.
- ⑤ 주장(Assertion) - 다시 한 번 주장을 되풀이 한다.

24. 다음 중 회의실 선정 시 고려하지 않고, 중요도가 가장 낮은 사항은?

- ① 회의실 규모
- ② 회의실 대관료
- ③ 전시장 활용도
- ④ 해당 회의실 활용 전례
- ⑤ 회의실의 유형별 배치와 기능

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

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

(① O ② X)

26. 서비스 종사자에게 있어 커뮤니케이션은 무엇보다도 중요한 경영 수단이다. 커뮤니케이션은 신이 자신의 덕을 인간에게 나누어 준다는 의미로, 공동체 내의 상호이해 및 협력을 커뮤니케이션이라 한다.

(① O ② X)

27. 이미지 관리과정은 ‘이미지 점검하기 → 이미지 콘셉트 정하기 → 좋은 이미지 만들기 → 이미지 외면화하기’의 순서로 이루어진다.

(① O ② X)

28. 고객의 유형을 구분할 수 있는 도구로 TA교류분석을 사용하는데 TA교류분석은 미국의 정신과 의사인 에릭 번(Eric Berne)에 의해 창안된 것으로 인간의 교류나 행동에 관한 이론체계이자 동시에 효율적인 인간변화를 추구하는 분석이다.

(① O ② X)

29. 해당 행사의 최고贵宾(VIP, No.1)이 정해지면, 차석은 착석한 최고贵宾을 기준으로 왼쪽 좌석이다.

(① O ② X)

[30~34] 다음 설명에 적절한 보기를 찾아 각각 선택하시오.

<보기>

- | | | |
|--------|---------|------|
| ① 단골고객 | ② 유니폼 | ③ 명함 |
| ④ 가든파티 | ⑤ 서비스매너 | |

30. 정원과 같은 야외에서 진행하는 파티로, 더운 날씨와 추운 날씨를 고려해 날씨가 가장 좋은 때를 선택해야 한다.

()

31. 기업의 제품이나 서비스는 반복적, 지속적으로 애용하는 고객이지만, 타인에게 추천할 정도로 적극적이지는 않은 고객

()

32. 경영활동에 있어 고객과 만나는 접점에서 고객에 대한 이해를 가지고 고객을 응대하며, 고객의 요구를 빨리 파악하고 응대하는 기본 능력

()

33. 외부적으로는 소속회사, 직장의 문화를 표현하고, 내부적으로는 조직구성원의 일체감을 높이기 위하여 착용하는 의복

()

34. 나의 소속과 성명을 알리고 증명하는 역할을 하며, 직·간접적인 홍보마케팅 효과를 가지기도 한다.

()

35. 다음의 면접 채점표를 통해 OO항공사가 면접자들의 어떤 점을 평가하고자 하였는지 알 수 있다. 적절하지 않은 설명은 무엇인가?

다음은 00항공사의 신입사원 채용 면접관들의 채점표 중 일부이다.

- 회사가 추구하는 밝고 편안한 이미지에 부합하는가?
- 면접관의 질문에 대한 답변에 자신 있게 대답하는가?
- 목소리의 고저, 발음 등은 적절한가?
- 표정, 몸짓 등은 적절한가?
- 복장, 화장 등은 회사의 대외적 이미지에 부합하는가?

- ① 패션 이미지 연출에 대해서는 특별히 언급하고 있지 않다.
- ② 외모, 표정, 상황별 제스처, Voice 이미지 등의 전체적인 이미지를 평가하고자 하였다.
- ③ 단순한 외모 뿐 아니라 목소리나 표정 등에서 보이는 이미지도 매우 중요한 요소로 판단하고 있다.
- ④ 00항공사는 자사가 추구하는 기업 이미지를 조직 구성원들의 이미지에서도 일관되게 유지하고 싶어 한다.
- ⑤ 00항공사는 조직 구성원의 대외적인 이미지가 고객에게 직, 간접적으로 중요한 영향을 미치고 있다고 판단하고 있으며 이를 면접에서도 평가하고 있다.

36. 다음 사례에서 고객의 상품 선택과 관련된 효과는 무엇인가?

판매사원 : 어서 오세요. 종합 가전매장에 와주셔서 감사합니다.

고 객 : 에어컨이 오래되어서 교체할까 해서 왔습니다.

판매사원 : 아 그러세요. 요즘 에어컨이 너무 예쁘게 잘 나와서 마음에 드실 거예요. 혹시 생각하고 오신 제품이 있으신가요?

고 객 : 아, 아니오. 혹시 추천할 만한 제품 있나요?

판매사원 : 초절전형 제품이 나와 있는데 선풍적인 인기를 끌고 있는 제품이에요. 디자인도 예쁘고 가격도 저렴하고 30평 아파트를 기준으로 1년에 약 삼십만 원 정도 전기료도 절약됩니다.

고 객 : 그래요? 정말 좋은 제품이네요. 그런데 메이커는요?

판매사원 : 00 제품인데 브랜드 인지도는 낮지만 가격대비 품질이 우수합니다.

고 객 : 그런데 믿을 수 없어요. 이왕이면 비싸도 김연아 선수가 광고모델로 나오는 제품으로 구입하겠어요.

판매사원 : 아, 그렇게 하시겠어요? 알겠습니다. 브랜드 가치나 기능, 디자인, A/S 등 모든 면에서 월등한 제품이니 잘 선택하셨습니다. 감사합니다.

- ① 프레밍 효과 ② 유사성 효과 ③ 유인 효과
④ 후광 효과 ⑤ 부정성 효과

37. 다음 사례에서 나타나는 적절하지 않은 명함 교환 방법은 무엇인가?

세일즈맨 : 안녕하세요, 반갑습니다. 저는 갑을상사에 홍길동이라고 합니다.

① (미리 준비한 명함을 상대방이 볼 수 있도록 두 손으로 공손히 건넨다)

잠재고객 : (잠시 후) 저는 동아물산에 박영호 대리라고 합니다. 제 명함입니다.

② (명함을 상대방이 읽기 쉽도록 글자의 방향이 상대방을 향하게 한다)

세일즈맨 : 아! 박영호 대리님! 시간을 내어 주셔서 감사합니다.

③ (일어서서 두 손으로 공손히 받고 상대방 직함과 이름을 불러준다)

잠재고객 : 그럼 편하게 앉으셔서 용건을 말씀해 보세요!

세일즈맨 : ④ (편하게 앉은 후에 바로 받은 명함에 면담일시를 기록한다) 박영호 대리님!
성함을 보니 저의 아버님 성함과 같아 매우 반갑네요! 오래 기억할 것 같습니다.

⑤ (테이블 앞에 가지런히 놓는다)

38. 다음 중 효과적인 반론을 위한 의견 전개 순서로 가장 적절한 것은?

가. 지금까지의 상대방 주장 가운데 우선 동의할 수 있는 점과 일치점이 무엇이 있는지 찾아
내어 말하면서 긍정적으로 시작한다.

나. 상대방의 주장과 자신의 의견을 대비시켜 상대방의 주장보다 더 나은 점을 차근차근
설명하여 반대이유를 분명히 한다.

다. 자신이 생각하기에 상대방 주장의 허점이나 모순점이라고 생각되는 것에 대한 반론내용을
명확히 질문한다.

라. 협상을 하면서 자신이 반론을 제기해도 상대방이 감정적으로 반발하지 않을만한 절호의
기회를 탐색한다.

마. 논증이 끝나면 다시 한 번 반론 내용을 요약해 간략히 말함으로써 호소력이 커지게 한다.

① 라 - 나 - 마 - 다 - 가

② 라 - 가 - 다 - 나 - 마

③ 라 - 나 - 다 - 가 - 마

④ 다 - 가 - 마 - 라 - 나

⑤ 다 - 나 - 가 - 라 - 마

39. 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 유사정보는 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

40. 다음은 어떤 회의 프로그램의 일부이다. 회의의 종류 구분상 가장 유사한 회의종류는?

	Mar.24 (Thu)		Mar.25(Fri)		Mar.26(Sat)		Mar.27(Sun)
09:00~10:00	Registration		Registration				
10:00~11:00					Keynote Speech B/C		Keynote Speech D/E
11:00~12:00							
12:00~13:00							
13:00~14:00					Luncheon Session 1		Luncheon Session 2
14:00~15:00	Satellite Session A	Satellite Session A	Opening Ceremony		Session Track A	Session Track B	Post Tour 1/2/3
15:00~16:00			Keynote Speech A				
16:00~17:00			Session Track A	Session Track B			
17:00~18:00							
18:00~19:00					Welcome Party		
19:00~20:00							
20:00~							

- ① 컨벤션(Convention)
- ② 포럼(Forum)
- ③ 워크숍(Workshop)
- ④ 강의(Lecture)
- ⑤ 패널토론(Panel Discussion)

41. 호텔에 투숙한 고객이 한밤중에 프런트에 전화를 걸었다. 이에 대한 프런트 담당자의 응대로 가장 적절한 것은?

고객 : 옆 방 사람들이 너무 떠들어요. 지금이 몇 신데, 참나.
프런트 담당자 : _____.

- ① 진정하세요, 흥분하지 마시구요. 곧 조용해 질 겁니다.
- ② 죄송합니다. 원하신다면 다른 방으로 옮겨 드리겠습니다.
- ③ 늦은 시간인데 불편하시겠어요, 제가 화가 다 납니다. 그 방으로 곧장 연락을 취해서 해결해 드리도록 하겠습니다.
- ④ 옆 방 이라면 몇 호를 말씀하시는 거죠? 문제가 되는 방의 번호를 먼저 알려주셔야 저희가 바로 조치 할 수 있습니다.
- ⑤ 아, 그 방은 유명한 정치인들이 묵고 있는 관계로 시끄러울 수 있습니다. 아마 행사가 늦게 끝난 것 같은데, 십 분 정도만 양해 부탁드립니다 될까요?

42. 다음은 OO회사의 직원 A가 고객인 ‘바이어(Buyer:구매자)’와 대화하는 내용이다. 이를 설명한 것으로 가장 적절한 것은?

직원A : 아, 이사님. 안녕하세요.
바이어 : 수요일 11시까지 견적 주신다고 말하지 않았나요?
직원A : 아차, 네, 맞습니다. 그런데 회의가 너무 길어져서 그만 1시간 늦었네요. 정말 죄송합니다. 바로 보내드리겠습니다.
바이어 : 괜찮습니다. 저희가 너무 급한 상황이라 이미 다른 회사에 주문했으니까요.

- ① 일단 고객에게 발생한 문제를 알린 후에 해결책을 생각해야 한다.
- ② 까다로운 고객과는 어느 정도의 언쟁이 반드시 필요하기 마련이다.
- ③ 대화가 실패로 끝나는 경우의 대부분은 결과보다는 문제에 집중하기 때문에 발생한다.
- ④ 약속을 지키지 못할 때는 반드시 충분한 여유를 두고 미리 통보해서 양해를 구해야 하는데 직원 A는 이를 간과했다.
- ⑤ 직원A와 바이어의 입장이 바뀌었다고 해보자. 상대가 자신의 실수나 잘못을 고백해오면, 왜 그렇게 했는지 원인분석을 철저하게 하는 것이 해결책을 찾는 것 보다 우선이다.

43. 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

44. 다음은 고객과의 식사약속을 하고 식사한 사례이다. 식사예의나 매너로 적절하지 않은 행동은 무엇인가?

- 식사 약속시간을 정한 후 바로 예약하고 좌석위치도 미리 상석을 확보해 달라고 부탁했다.
- 약속시간 20분 전에 도착해서 상석을 확인한 후 전망 좋은 곳은 고객이 앉게 준비하고 고객을 맞이할 준비를 하였다.
- 고객이 도착해서 반갑게 인사한 후 고객에게 주문하도록 배려하였으나 고객이 주문의사가 없어 직원에게 물어보고 추천하는 메뉴를 선택하였다.
- 식사는 고객과의 속도에 맞추고 식사 중에는 큰소리를 내거나 웃는 것을 가급적 삼갔다.
- 식사 중에 개인적인 전화가 와서 양해를 구하고 나가서 통화하였다.

- ① 예약은 가급적 빨리하고 좋은 위치를 확보하는 것이 좋다.
- ② 약속시간 20분 전에 도착해서 상석을 확인하고 맞이해야 한다.
- ③ 식사 중 개인적인 전화가 왔을 때, 양해를 구하고 밖에 나가 통화한다.
- ④ 식사는 고객과 속도를 맞추고 가급적 큰소리를 내거나 웃는 것은 삼간다.
- ⑤ 주문은 고객에게 먼저 배려하고 주문의사가 없으면 직원에게 추천받는 것이 좋다.

[45-46] 다음 표를 보고, 물음에 답하시오.

○ 전시회 종류 : 시장에 따른 분류 (미국)

구분	Trade Shows (B2B Show)	Consumer Show	Combined or Mixed Show
Exhibitor	제조업자, 유통업자, 서비스 전문가 등	(질문 1)	제조업자, 유통업자
Buyer	산업군 내의 End User	최종소비자	산업군 내의 End user 구직자, 일반인
입장	(질문 2)	입장제한과 등록비가 필요없음, 입장료는 지불	비즈니스 데이와 퍼블릭 데일로 시간을 구분하기도함
참고	미국 개최 전시회의 51%차지	미국 개최 전시회의 14%차지 생산제품이 시장 반응수단	미국 개최 전시회의 35%차지

International Exposition (Trade Fair) - 수출 국가들의 주요한 마케팅 수단.

참가자는 Trade Show와 유사, Buyer는 통상 그 산업 종사자

<출처 : The ART of the show, S. L. Morrow>


45. 다음의 (질문 1)의 빈칸에 해당하는 적절한 서술은 무엇인가?

- ① 도매업자
- ② 보험사업자
- ③ 운송사업자
- ④ 중간제 제조업자
- ⑤ 소매업자, 최종소비자를 찾는 제조업자

46. (질문 2)의 Trade show의 입장 기준에 대한 설명으로 적합한 것은?

- ① 제한 없음
- ② 바이어, 초청장 소지자
- ③ 주최 측 및 부스 참가자
- ④ 등록비를 내고 등록한 일반참가자
- ⑤ 기타

[47-48] 다음은 건강검진 예약 및 상담 과정에서 고객과 상담원의 대화이다.



고객

고객 : 건강검진을 하긴 해야 하는데 사실 좀 귀찮아요

상담원 : (A) 귀찮으시더라도 건강을 위해 체크하시는 건데 하셔야죠.

고객 : 바빠서 시간을 내기에도 어려운데... 예약을 해야 되는 거죠?


상담원 : (B) 네. 예약하셔야 진행 가능합니다.

고객 : 내시경은 수면으로 하나요? 조금 위험하다던데

상담원 : (C) 위험하진 않습니다만 사전에 일어날 수 있는 경우에 대해 안내 드립니다. 원하시면 일반 내시경으로 하시면 되죠.

고객 : 하긴 해야 되는데...

상담원 : 건강검진이 얼마나 중요한데요... 40대에는 필수적으로 챙겨서 하셔야 되요. 어디 아프시면 어떻게 합니까? 날짜는 언제로 예약해드릴까요?



상담원

47. 상기 상담원의 대응을 공감적 커뮤니케이션의 측면에서 해석할 때 가장 적절한 것은?

- ① 핵심적인 메시지 전달에 집중하여 간결하고 정확한 커뮤니케이션이 가능했다.
- ② 고객이 궁금한 사항에 대해 적절히 대답을 하지 못해 공감적 경청에 실패하였다.
- ③ 고객 건강 검진 예약이라는 상담의 목적을 달성하지 못해 커뮤니케이션에 실패한 것이다.
- ④ 고객의 상황에 대한 객관적이고 냉정한 반응으로 고객의 문제점을 밝혀냄으로써 커뮤니케이션의 목적을 달성했다.
- ⑤ 고객의 염려나 장애 요소를 적극적으로 경청하지 못하였으며 효과적인 질문도 활용하지 못해 공감적 커뮤니케이션에 실패하였다.

48. 고객의 이야기에 대한 상담원의 응대를 다음과 같이 바꾸었을 때, 공감적 경청의 측면에서 가장 적절하지 않은 것은?

- ① A - 네. 사실 귀찮은 일이긴 하죠. 하지만 그래도 해야겠다고 생각하시는 이유가 있으시죠?
- ② B - 네. 바쁘시기 때문에 예약을 하시면 실행에 옮기시는 데에도 도움이 되실 겁니다. 예약을 하지 않으시면 바쁘셔서 자꾸 미루게 되지 않을까요?
- ③ B - 네. 예약을 하셔야 합니다. 예약을 하셔야 바쁘시더라도 실행에 옮기실 수 있을 것이라고 생각되는데, 어떠신지요? 이번 기회에 꼭 검진을 받으셔야겠다고 생각되시면 예약을 하시는 편이 좋지 않을까요?
- ④ C - 한 번도 해보지 않으셔서 걱정되시는 겁니다. 걱정되시면 일반 내시경도 가능합니다.
- ⑤ C - 수면 내시경이 위험하다고 생각하셔서 염려되시는군요. 그 부분을 걱정하시는 고객도 계십니다. 내시경은 수면과 일반으로 결정하실 수 있습니다. 예약을 진행하시게 되면 제가 상세히 안내해 드릴 것이니 잘 선택하셔서 진행하시면 됩니다.

[49-50] 다음 고객을 방문해서 상담한 사례를 읽고 물음에 답하시오.

- 약속 당일 전화를 미리 걸어 오늘 약속시간에 방문 할 것을 사전에 알리고 확인했다.
- 고객과의 약속 20분 전에 도착해 상담실을 찾아 입구에서 가장 먼 테이블의 좌석을 상석으로 확보하고 입구가 바라보이는 곳에 앉아 상담준비를 마쳤다.
- 고객을 서서 맞이하고 인사는 보통례 수준으로 30도 정도 숙여 인사한 후, 명함을 왼손으로 받혀서 오른 손으로 주면서 소속과 이름을 정확히 말하고 정중하게 인사를 했다.
- 고객으로부터 명함을 두 손으로 받고 상대방 직책과 이름을 호칭하고 명함을 테이블 위에 가지런히 놓고 직위와 이름을 부르며 대화했다.
- 상담 중에는 주로 고객을 설득하기 위해 대화를 주도적으로 이끌었고 샘플과 제안서를 활용해서 시연하였다.
- 상담과정에서 중요 포인트마다 메모하며 공감하며 칭찬하였다.
- 상담 마무리 과정에서 고객의 니즈를 파악하고 차기 약속을 정하였다.
- 상담 후 악수할 때, 고객의 손을 적당한 힘으로 잡고, 2~3번 상하로 가볍게 흔들었다.
- 상담 후 가능한 퇴근하기 전까지 고객의 메일에 방문 협조에 대한 감사의 글을 남겼다.

49. 위의 사례를 보고 상담원칙으로 적절하지 않은 내용은?

- ① 상담 후에는 고객의 메일에 감사의 글을 보내야 한다.
- ② 상담은 마무리가 중요하며 차기 약속을 얻어내야 한다.
- ③ 상담시간 20분 전에 미리 방문한 후 상담준비를 철저히 해야 한다.
- ④ 상담 시 중요 포인트마다 간단하게 메모하며 공감과 칭찬을 아끼지 말아야 한다.
- ⑤ 상담 중에는 고객을 설득하기 위해 주로 경청하기보다는 대화를 주도적으로 이끌어야 한다.

50. 사례를 보고 매너나 에티켓으로 적절하지 않은 것은?

- ① 고객의 명함은 두 손으로 받고 테이블 위에 올려놓고 대화해야 한다.
- ② 고객과 악수할 때는 무조건 강하게 잡기보다 적당한 힘으로 잡는다.
- ③ 고객과의 첫 만남에서는 정중례로 45도 각도로 숙여서 인사해야 한다.
- ④ 고객과의 만남 전에 반드시 전화로 방문 약속시간을 확인하고 주지시킨다.
- ⑤ 상석은 출입구에서 대각선에 방향으로 가장 먼 테이블로 전망이 좋은 곳이다.