

2022년도 제'22-2회  
국가공인 CS Leaders(관리사)  
정기시험 기출 문제



사단  
법인 한국정보평가협회  
KOREA INFORMATION EVALUATION ASSOCIATION

## 제 1 과 목 : CS 개론

1. 다음 <보기> 중 ‘기대-불일치 이론’을 뒷받침하기 위한 이론적 근거를 찾아 모두 선택한 것은?

<보기>

- |            |            |
|------------|------------|
| 가. 대조 이론   | 나. 동화 이론   |
| 다. 설득 이론   | 라. 비교수준 이론 |
| 마. 순응수준 이론 |            |

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

2. 서비스 프로세스를 설계할 때 고려해야 할 사항 중 다음 <보기>의 ( )안에 들어갈 내용으로 알맞은 것은?

<보기>

서비스 프로세스는 ( )이며, 실제적인 과업을 증시해야 한다. 따라서 성과평가 시스템 또한 실제 프로세스와 상호 연계되어 궁극적인 성과를 제고할 수 있도록 설계되어야 한다.

- |       |       |
|-------|-------|
| ① 목적론 | ② 상대론 |
| ③ 체험론 | ④ 변화론 |
| ⑤ 전체론 |       |

3. 대기 시스템 유형 중 ‘단일대기열’에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 짧은 용무 등 특별 고객에 대한 대응이 쉽다.
- ② 어느 줄에서 대기해야 할지 고민할 필요가 없다.
- ③ 줄이 길어지는 경우 고객 이탈 문제가 발생할 수 있다.
- ④ 단일 입구로 되어 있어 끼어들기 문제를 해소할 수 있다.
- ⑤ 고객이 오는 순서대로 대기하기 때문에 대기시간의 공정성이 보장된다.

4. 다음 중 ‘피시본 다이어그램(Fishbone Diagram)’의 원인분석 요인(Branch)과 가장 거리가 먼 것은?

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| ① 자원 : Materials  | ② 실적 : Result      |
| ③ 장비 : Equipment  | ④ 환경 : Environment |
| ⑤ 운영 : Management |                    |

5. 다음 중 ‘마이네트’가 제시한 고객만족경영 도입 배경의 중요성에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 시장의 성숙화로 경쟁사보다 더 우수한 제품과 서비스를 개발하여 고객의 욕구를 충족시켜야 한다.
- ② 소비자의 욕구가 다양해지고 빠르게 변화하고 있다.
- ③ 소비자가 직접 소비자 문제에 적극적으로 참여하여 대응하려는 소비자 주권 의식이 확산되었다.
- ④ 소수의 과점시장에서 다원적 경쟁시장으로 시장 구조가 변화하면서 글로벌 경쟁 시대가 도래되었다.
- ⑤ 소비 행위의 변화로 인해 소프트웨어적인 요소보다 하드웨어적인 요소가 중요한 요인으로 작용하고 있다.

6. 다음 중 ‘구전(口傳)’의 기본적 개념과 정의에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 고객이 이해관계를 떠나서 자신의 직·간접 경험을 비공식적으로 교환하는 활동 혹은 행위를 의미한다.
- ② 고전적 개념에서 구전이란 개인들의 경험에 기초한 대면 커뮤니케이션을 말한다.
- ③ 특정 주제에 대하여 고객이 직접 경험한 내용 중 부정적인 것을 중심으로 이를 확산시키는 행위이다.
- ④ 영향력의 특성과 관련된 개인 혹은 집단 간의 영향력을 말한다.
- ⑤ 구전은 단지 언어적 커뮤니케이션에 제한된 것이 아니다.

7. 제품이나 서비스를 구매하기보다 평판, 심사, 모니터링 등에 영향을 미치는 집단으로 소비자 보호단체, 기자, 평론가, 전문가 등에 해당하는 고객 유형은?

- |          |          |
|----------|----------|
| ① 법률 규제자 | ② 의견선도고객 |
| ③ 가치구매고객 | ④ 가치중심고객 |
| ⑤ 시장기대고객 |          |

8. 고객 행동의 영향 요인 중 문화의 특성과 가장 거리가 먼 것은?

- |            |            |
|------------|------------|
| ① 규범성(規範性) | ② 공유성(共有性) |
| ③ 연대성(連帶性) | ④ 중단성(中斷性) |
| ⑤ 학습성(學習性) |            |

9. 제품 구매나 사용 시 소비자가 지각하는 위험 요인 중 구매한 상품이 자아 이미지에 부정적 영향을 미칠 수 있는 위험에 해당하는 것은?

- |          |          |
|----------|----------|
| ① 성능 위험  | ② 심리적 위험 |
| ③ 사회적 위험 | ④ 재무적 위험 |
| ⑤ 자각적 위험 |          |

10. 다음 중 고(高, High)관여 수준의 소비자에 대한 마케팅 커뮤니케이션 도구를 개발할 때 해당하는 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 제품에 대한 자세한 설명
- ② 제품에 따른 혜택의 강조
- ③ 제품에 따른 차별점 강조
- ④ 매체 선정 시 인쇄매체의 효율적 활용
- ⑤ 방송광고를 통해 짧고 강렬한 메시지를 반복 광고

11. 고객의 역할과 관련해 다음 <보기>의 사례에 해당하는 것은?

<보기>

- 교육 서비스의 경우 가만히 앉아서 듣는 교육생보다 직접 참여하는 교육생의 학습 효과가 더 크게 나타난다.
- 의료 서비스의 경우 환자가 의사의 처방과 식사 습관의 변경을 받아들이지 않는다면 건강의 회복을 기대하기 어렵다.

- ① 품질에 기여하는 공헌자
- ② 잠재적 경쟁자로서의 고객
- ③ 인적자원의 역할을 하는 고객
- ④ 부분 직원의 역할을 하는 고객
- ⑤ 생산자원으로 역할을 하는 고객

12. 다음 중 ‘마이어브릭스 유형 지표(MBTI)’에 대한 설명으로 가장 올바르지 않은 것은?

- ① ‘브릭스(Briggs)’와 ‘마이어(Myers)’ 모녀에 의해 개발되었으며 마이어브릭스 성격진단 또는 성격유형지표라고도 불린다.
- ② ‘칼 융(Carl G. Jung)’의 심리유형론을 근거로 하는 심리검사이다.
- ③ 주로 장점을 위주로 구분하고 있는 점이 가장 큰 특징이다.
- ④ 16가지 분리된 선호경향과 4개의 성격유형으로 구성된다.
- ⑤ 선호경향은 교육이나 환경의 영향을 받기 이전에 잠재되어 있는 선천적 심리경향을 말한다.

13. 메타그룹에서 제시한 고객관계관리(CRM)의 분류 중 ‘분석 CRM’에서 사용되는 대표적인 분석 도구를 다음 <보기>에서 찾아 모두 선택한 것은?

<보기>

가. FOD	나. EMS
다. OLAP	라. Data Mining
마. Data Warehouse	

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

14. 다음 중 고객관계관리(CRM)의 특징에 대한 설명으로 가장 올바르지 않은 것은?

- ① 단순히 마케팅에만 역점을 두는 것이 아니라 기업의 모든 내부 프로세스의 통합을 요구한다.
- ② 개별 고객의 소비력에 따라 특정 생애 주기를 구분하여 거래를 유지하고자 한다.
- ③ 정보기술에 기초를 둔 과학적인 제반 환경의 효율적 활용을 요구한다.
- ④ 고객과의 직접적인 접촉을 통해 쌍방향 커뮤니케이션을 지속한다.
- ⑤ 고객지향적이기 때문에 고객에게 필요한 상품, 서비스는 물론 차별화된 보상 등 적절한 혜택을 제공하여 고객과의 관계 관리에 기업의 초점을 맞추는 고객 중심적인 경영 방식이다.

15. 고객관계관리(CRM) 전략 수립에 있어 고객을 평가하는 방법 중 특정 고객이 기업에 얼마나 나쁜 영향을 주는 지 나타내는 점수를 의미하는 것은?

- ① RFM Score
- ② Risk Score
- ③ Loss Score
- ④ Coverage Score
- ⑤ Profitability Score

16. 고객관계관리(CRM) 시스템 구축 5단계 중 다음 <보기>의 내용에 해당하는 것은?

<보기>

- 이탈 고객 감소
- 고객과의 유대관계 강화
- 차별화·개인화된 서비스 제공
- 기존 고객을 양질의 우수고객으로 전환

- ① 인프라 구축
- ② 기업의 특성에 맞는 고객전략 수립
- ③ 고객 유지를 위한 서비스와 피드백 관리
- ④ 데이터마이닝을 통한 고객 분석과 마케팅 실시
- ⑤ 고객 분석 결과를 실질적으로 판매과정에서 활용

17. 다음 중 'e-CRM'에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 인터넷을 활용한 통합체계 구축으로 단일 채널을 활용할 수 있다.
- ② 초기 기반 시설에 대한 설치비용이 높은 반면 유지 관리 비용이 낮다.
- ③ 구매 이력 이외에 방문 횟수, 관심 횟수, 광고 관심 횟수, 게시판 사용횟수 등 고객의 행위를 표현하는 다양한 정보를 사용할 수 있다.
- ④ 고객의 요청에 대한 처리 과정이 복잡하고 오류 가능성이 존재한다.
- ⑤ 커뮤니케이션, 마케팅의 다양성을 중시하여 적극적인 고객화를 통한 장기적인 수익 실현을 목적으로 한다.

18. 'e-CRM'의 고객 만족 전략 중 다음 <보기>의 설명에 해당하는 것은?

<보기>

관심 품목 및 썸 상품 기능 등을 추가하여 고객이 상품 정보를 개인 홈페이지에 기록해 둘 수 있는 서비스를 의미한다.

- ① 리마인드 서비스(Remind Service)
- ② 어드바이스 서비스(Advice Service)
- ③ 서스펜션 서비스(Suspension Service)
- ④ 저스트 인 타임 서비스(Just-In-Time Service)
- ⑤ 매스 커스터마이즈 서비스(Mass Customize Service)

19. 인간관계의 유형과 관련해 다음 <보기>의 ( )안에 들어갈 내용으로 가장 옳바른 것은?

<보기>

( )란 사회적 지휘나 위치가 서로 다른 사람들 사이의 상호작용이며, 형식적이고 수단적인 속성이 강한 인간관계 유형을 의미한다.

- ① 횡적 관계                      ② 종적 관계
- ③ 종속적 관계                  ④ 공유적 관계
- ⑤ 교환적 관계

20. '머튼(Merton)'이 제시한 인간관계 부적응 유형 중 문화적 목표와 수단을 모두 거부하지만 '패배주의형'과는 달리 기존의 것을 새로운 것으로 대처하려는 유형으로 여성해방 운동가, 급진적인 사회운동가 등의 사례에 해당하는 것은?

- ① 혁신형                         ② 반역형
- ③ 의례형                         ④ 동조형
- ⑤ 도피형

21. 대인지각 왜곡 유형 중 판단을 함에 있어 아주 나쁘다거나 아주 좋거나 하는 판단을 기피하고 중간 정도인 것으로 판단하려는 경향을 보이는 유형은?

- ① 수용화 경향                      ② 관대화 경향
- ③ 중심화 경향                      ④ 양비론(兩非論)
- ⑤ 양시론(兩是論)

22. 다음 중 의사소통 과정을 순서대로 바르게 나열한 것은?

- ① 채널 → 발신자 → 부호화 → 해독 → 수신자
- ② 채널 → 부호화 → 해독 → 발신자 → 수신자
- ③ 채널 → 부호화 → 발신자 → 해독 → 수신자
- ④ 발신자 → 채널 → 부호화 → 해독 → 수신자
- ⑤ 발신자 → 부호화 → 채널 → 해독 → 수신자

23. 다음 중 의사소통의 장애 요인으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 선택적 지각                         ② 정보의 과부하
- ③ 준거 틀의 차이                      ④ 정보원의 신뢰도
- ⑤ 환류(Feedback) 과정

24. 다음 중 '교류 분석(TA)'의 기본 개념에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 미국의 정신과 의사인 '에릭 번(Eric Bern)'에 의해 창안된 이론이다.
- ② 사회비평과 구조주의에 기반을 두고 있다.
- ③ 상호 반응하고 있는 인간 사이에서 이루어지고 있는 교류를 분석하는 방법을 의미한다.
- ④ 개인의 성장과 변화를 위한 체계적인 심리 치료법이며 성격 이론이다.
- ⑤ 초기에는 집단 치료에 이용되었으나 점차 개인 상담이나 개인 치료로 확대되었다.

25. 의사소통 요소에서 발생하는 지각적 장애 요인 중 사회와 부모의 가치관을 비판을 통하여 자기의 것으로 받아들이지 못하고 그냥 무비판적으로 받아들임으로써 내면적인 갈등을 일으키는 현상은?

- ① 내사                                 ② 투사
- ③ 전환                                 ④ 상징화
- ⑤ 가치판단

26. '크리스토퍼(Christopher)'가 제시한 고객서비스의 3단계 중 '거래 전 서비스'에 해당하는 것은?

- ① 설치와 수리                         ② 제품 대체성
- ③ 주문의 편리성                      ④ 재고 품질 수준
- ⑤ 명시된 회사의 정책



34. 소비재 시장에서 가능한 시장 세분화 방법 중 제품 구매 빈도, 사용량, 상표 충성도, 가격 민감도 등의 사례에 가장 부합하는 것은?

- ① 지리적 변수                      ② 인구 통계적 변수
- ③ 행동 분석적 변수                ④ 심리 분석적 변수
- ⑤ 과학 기술적 변수

35. 세분 시장 유형과 관련해 다음 <보기>의 설명에 해당하는 부분 시장 도달 전략 유형은?

<보기>

다양한 세분 시장에 단일제품으로만 마케팅을 펼치는 유형으로 특정 제품 영역에서 강력한 명성을 얻을 수 있지만, 현재 기술을 완전히 대체할 수 있는 혁신적인 기술이 개발되었을 경우 위험한 마케팅 전략이다.

- ① 제품 전문화 전략                ② 시장 전문화 전략
- ③ 통합 전문화 전략                ④ 단일시장 집중 전략
- ⑤ 선택적 전문화 전략

36. ‘아커(Aaker)’와 ‘산비(Shanby)’가 제시한 포지셔닝 전략 수행 절차 6단계 중 다음 <보기>의 ( )안에 들어갈 내용으로 가장 옳바르지 않은 것은?

<보기>

○ 1단계 : ( 가 ) 확인  
 ○ 2단계 : 경쟁자 인식 및 평가 분석  
 ○ 3단계 : 경쟁 기업과 제품 시장에서의 ( 나 ) 결정  
 ○ 4단계 : ( 다 ) 분석 수행  
 ○ 5단계 : ( 라 ) 의사 결정  
 ○ 6단계 : ( 마 )

- ① ( 가 ) : 소비자                    ② ( 나 ) : 포지셔닝
- ③ ( 다 ) : 소비자                    ④ ( 라 ) : 포지셔닝
- ⑤ ( 마 ) : 모니터링

37. 다음 중 틈새시장(Niche marketing)에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 시장의 빈틈을 공략하는 새로운 상품이나 서비스를 시장에 선보여 시장점유율을 유지해 가는 판매 전략이다.
- ② 기업 환경 속에서 자사 최적의 위치를 추구하는 전략이다.
- ③ 소비자의 라이프 스타일(Life style) 변화를 통해 틈새시장이 변화되는 원인을 발견할 수 있다.
- ④ 다른 기업에서 손대지 않는 잠재성이 있는 시장으로 경쟁 기업이 진입하기 전까지 독점을 유지할 확률이 높다.
- ⑤ 대규모 시장에 적합한 보편적 상품성을 유지하면서도 특정한 계층이 선호할 수 있도록 특화된 상품성을 동시에 만족해야 한다.

38. 다음 중 <보기>의 ( )안에 들어갈 용어로 가장 옳바른 것은?

<보기>

( ) (이)란 효율성 제고와 비용 절감을 위해서 서비스 활동의 노동집약적인 부분을 기계로 대체하는 것을 말한다. 예를 들어 자동차 생산 공장에서 채용하고 있는 ‘계획화, 조직, 훈련, 통제 및 관리’ 등의 시스템을 서비스 활동의 전개에도 적용하는 것을 의미한다.

- ① 서비스 황폐화(Service Desertion)
- ② 서비스 패러독스(Service Paradox)
- ③ 서비스 획일화(Service Standardization)
- ④ 서비스 독점화(Service Monopolization)
- ⑤ 서비스 공업화(Service Industrialization)

39. ‘수잔 키비니(Susan Keaveney)’ 교수가 제시한 고객 이탈 유형 중 가장 높은 순위에 해당하는 것은?

- ① 가격                                      ② 이용 불편
- ③ 불만 처리 미흡                        ④ 불친절한 고객 응대
- ⑤ 핵심 가치 제공 실패

40. 고객이 추구하는 가장 일반적인 서비스 회복 방안 중 그 성격이 서로 다른 유형에 해당하는 것은?

- ① 서비스 수정
- ② 기업의 사과
- ③ 발생한 사건에 대한 기업의 해명
- ④ 고객의 불만을 기업에 표현할 기회
- ⑤ 같은 문제가 반복되지 않을 것이라는 확신

41. 다음 <보기>의 내용 중 ( )안에 들어갈 용어로 가장 올바른 것은?

<보기>

누구나 좋아하는 장난감을 눈앞에 두고 한 그룹에는 그 장난감을 가지고 놀면 안 된다고 부드럽게 말하고 다른 한 그룹에는 절대로 가지고 놀아서는 안 된다고 단호하게 말했다.

그 결과 부드럽게 말을 들었던 그룹의 아이들은 별로 그 장난감을 가지고 놀고 싶어 하지 않았다는 결과를 얻게 되었다.

단호하게 말을 들은 아이들은 엄격하게 금지당했기 때문에 장난감을 가지고 놀 수 없었다며 자신의 행동을 정당화할 수 있는 반면 부드럽게 말을 들은 아이들은 자신의 행동을 정당화할 수 있을 만큼 딱 부러진 이유를 찾을 수 없기 때문에 ( ) (이)가 생겨 장난감에 대한 매력이 줄어들 수밖에 없었던 것이다.

- ① 방위적 노출                      ② 멘털 리허설
- ③ 라벨링 효과                      ④ 내면 심리 조화
- ⑤ 인지적 불협화

42. 서비스 수익 체인의 구성과 관련해 외부의 표적시장을 의미하는 요소로 보기 어려운 것은?

- ① 매력도                              ② 애호가
- ③ 고객 유지                          ④ 업무 설계와 의사 결정권
- ⑤ 재(再)구매

43. 다음 중 다른 산업의 경영 기법이 의료기관에 적용되기 어려운 원인으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 병원의 외적 환경이 너무 광범위하다.
- ② 조직의 권한과 통제가 단순하고 명료하다.
- ③ 내적 자원의 가장 중요한 요소는 인적자원이다.
- ④ 과업 내용 그 자체를 근본적으로 명확하게 규정하기 어렵다.
- ⑤ 조직도상 나타나지 않거나 통제권이 없는 자가 상당한 권한을 행사하는 경우가 많다.

44. 다음 중 '웰니스(Wellness) 관광'의 개념에 관한 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 예방적                              ② 포괄적
- ③ 일상의 융합                          ④ 개인적 의무
- ⑤ 질병 치료와 관리

45. 다음 '가빈(Garvin)'이 제시한 품질의 8가지 범주 중 잘못되거나 실패할 가능성의 정도를 의미하는 것은?

- ① 성과                                  ② 신뢰성
- ③ 특징                                  ④ 적합성
- ⑤ 지속성

46. '카노(Kano)'가 제시한 품질 모형 중 다음 <보기>의 사례에 가장 부합하는 것은?

<보기>

KAIST(한국과학기술원)는 신소재공학과 김○○ 교수 연구팀이 20회 세탁해도 재사용 가능한 나노섬유 마스크를 개발했다고 19일 밝혔다.

김 교수 연구팀은 직경 100~500나노미터(nm) 크기의 나노섬유를 직교 내지 단일 방향으로 정렬시키는 독자 기술을 개발, 세탁 후에도 우수한 필터 효율이 잘 유지되는 나노섬유 멤브레인을 개발했다.

- ① 일원적 품질 요소                  ② 무차별 품질 요소
- ③ 무관심 품질 요소                  ④ 매력적 품질 요소
- ⑤ 당연적 품질 요소

47. 다음 중 서비스 산업의 품질이 낮은 이유로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 지나친 효율성 및 생산성 강조
- ② 서비스 종사원의 프로의식 부족
- ③ 동시성으로 인한 품질 관리의 어려움
- ④ 비용 절감에서 오는 서비스 수준 저하
- ⑤ 셀프서비스와 자동화시스템의 지양 및 감소

48. 다음 <보기>에서 내부 마케팅의 영향 요인 중 '과정 통제'와 관련된 내용을 찾아 모두 선택한 것은?

<보기>

가. 보상                  나. 교육훈련                  다. 관리 절차  
 라. 자원 할당              마. 조직구조

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

49. 다음 중 '칸(Kahn)'이 제시한 역할 모호성 발생 원인으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 상호독립성을 교란하는 간헐적 인사이동
- ② 조직의 투입정보에 제한을 가하는 관리 관행
- ③ 사회구조적 요구에 의한 빈번한 기술의 변화
- ④ 구성원들에게 새로운 요구를 하는 조직 환경의 변화
- ⑤ 개인의 이해영역을 초과하는 조직의 규모 및 복잡성

50. 다음 중 고객만족지수(CSI) 측정의 필요성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 경쟁사의 강·약점 분석
- ② 자사의 경쟁 관련 품질 성과 연구
- ③ 자사 및 경쟁사의 고객충성도 분석
- ④ 제품 및 서비스의 초기 출시 가격 결정
- ⑤ 고객 유지율의 형태로서 예측된 투자수익률(ROI) 예측

51. 고객 만족 측정모형 중 'ACSI'에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 1994년 스웨덴 고객 만족 지표를 기초로 미국품질연구회와 미시간대학의 국가품질연구소에서 개발하였다.
- ② 기업, 산업, 경제 부문 및 국가 경제에 대한 지각적 만족을 측정하기 위해 개발된 미국의 대표적 고객만족지수 측정 모델이다.
- ③ 이미 제품 구매 및 서비스에 대한 경험을 가진 고객의 만족도뿐만 아니라 차후 고객의 충성도를 확인하고 설명할 수 있는 지표이다.
- ④ 서비스 특성, 적합도, 종합 만족도, 수익 선순환 등의 구성 요소를 평가한다.
- ⑤ 다른 측정 모델들과는 달리 전반적인 고객만족도를 잠재변수로 측정하여 점수로 나타냄으로써 기업 및 산업, 그리고 국가 간의 비교 가능한 경제 지표로 활용될 수 있다.

52. 자료수집을 위한 방법 중 '서베이법(Survey method)'의 장점으로 보기 어려운 것은?

- ① 객관적 해석의 가능성
- ② 짧은 시간과 높은 응답률
- ③ 큰 규모의 표본과 일반화 가능성
- ④ 다양한 측면에서 차이 분석 가능
- ⑤ 직접 관찰할 수 없는 요인이나 개념의 추정이 가능

53. 행동적·태도적 충성도 차원의 고객 세분화 유형 중 재구매율과 태도적 애착이 둘 다 낮은 성향을 보이며, 경쟁업체의 마케팅 전략에 동요되기 쉬운 고객집단에 해당하는 것은?

- ① 낮은 충성도                      ② 높은 충성도
- ③ 거짓된 충성도                    ④ 지배적 충성도
- ⑤ 잠복된 충성도

54. '레이나르츠(Reinartz)'와 '쿠머(Kumar)'가 제시한 충성도 전략과 관련해 'True Friends'에 관한 설명으로 가장 옳바른 것은?

- ① 매번의 거래마다 이익을 창출해야 한다.
- ② 관계 유지를 위한 더 이상의 투자는 불필요하다.
- ③ 지갑 점유율이 낮으면 상향 또는 교체 구매를 유도해야 한다.
- ④ 태도적인 충성도가 아니라 거래적인 만족을 달성하도록 해야 한다.
- ⑤ 회사의 제공 서비스와 소비자 욕구 간 적합도가 높고 높은 잠재이익을 가지고 있다.

55. 'SERVQUAL'의 5가지 GAP 모델 중 'GAP 3'이 발생할 때 해결방안으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 팀워크 형성
- ② 수요와 공급의 연결
- ③ 기술-직무 적합성 보강
- ④ 역할 갈등 및 역할 모호성 해소
- ⑤ 구체적인 서비스 품질 목표 설정

56. 트렌드(Trend) 유형 중 사람들의 삶에 대한 감정과 동경, 문화적 갈등 등의 내용에 가장 부합하는 트렌드 유형은?

- ① 메타 트렌드(Meta-trend)
- ② 메가 트렌드(Mega-trend)
- ③ 마케팅 트렌드(Marketing trend)
- ④ 소비자 트렌트(Consumer trend)
- ⑤ 사회문화적 트렌드(Social cultural trend)

57. 고객 만족(CS)을 위한 계획수립 절차 중 '실행 및 재검토' 단계에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 계획수립 과정에서 계획은 예상과 달리 빗나갈 수도 있다.
- ② 예상외 경쟁자의 태도나 소비자의 반응 등 새로운 환경으로 인하여 마케팅 전략이 적합하지 않을 수도 있다.
- ③ 경영자는 전략계획의 실행을 주의 깊게 관찰하되 통제하거나 조정하여서는 안 된다.
- ④ 수립된 전략과 활동 프로그램은 적절한 실행이 뒷받침되어야 한다.
- ⑤ 때에 따라 마케팅 환경과 활동을 재검토하여 수정할 필요가 있다.









81. 다음 <보기>의 내용과 같이 소비자에 대하여 정의한 학자는?

<보기>

소비자는 생활자이며 일반 국민임과 동시에 거래 과정의 말단에서 구매자로 나타나는 것을 의미한다.

- ① 폰 히펠(Von Hippel)
- ② 가토 이치로(Kato Ichiro)
- ③ 베르네 귀스(Werner Guth)
- ④ 이마무라 세이와(Imamura Seiwa)
- ⑤ 우자와 히로후미(Ugawa Hirofumi)

82. 다음 중 소비자기본법 상 명시된 '표시의 기준(제10조)'에 대한 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 표시의 크기·위치 및 방법
- ② 사용방법, 사용·보관할 때의 주의사항 및 경고사항
- ③ 제조연월일, 품질보증기간 또는 식품이나 의약품 등 유통과정에서 변질되기 쉬운 물품은 그 유효기간
- ④ 물품 등에 따른 불만이나 소비자피해가 있는 경우의 처리기구 및 처리방법
- ⑤ 물품 등을 제조·수입 또는 판매하거나 제공한 사업자의 명칭 및 물품의 물류번호·통관고유번호

83. 소비자 분쟁조정과 관련해 다음 <보기>의 ( )안에 들어갈 내용으로 알맞은 것은

<보기>

조정위원회는 제58조 또는 제65조제1항의 규정에 따라 분쟁조정을 신청받은 때에는 그 신청을 받은 날부터 ( )일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 한다.

- 소비자기본법 제66조(분쟁조정기간) -

- |       |      |
|-------|------|
| ① 30  | ② 50 |
| ③ 60  | ④ 90 |
| ⑤ 120 |      |

84. 특정 개인에 대한 식별정보 중 개인의 신장(身長), 체중, 나이, 지문, 혈액형 등과 같은 객관적 사실에 관한 정보에 해당하는 것은?

- ① 개인에 대한 호칭
- ② 개인의 특성에 대한 정보
- ③ 개인을 구별하기 위해 부여된 식별기호
- ④ 특정 개인의 행동 특성을 나타내는 정보
- ⑤ 특정 개인의 상황이나 상태를 나타낼 수 있는 정보

85. 개인정보 제공 동의와 관련해 개인정보 보호법 상 명시된 '동의를 받는 방법(제22조)'에 대한 내용으로 옳바르지 않은 것은?

- ① 개인정보처리자는 제1항의 동의를 서면으로 받을 때에는 개인정보의 수집·이용 목적, 수집·이용하려는 개인정보의 항목 등 대통령령으로 정하는 중요한 내용을 보호위원회가 고시로 정하는 방법에 따라 명확히 표시하여 알아보기 쉽게 하여야 한다.
- ② 개인정보처리자는 정보주체에게 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 때에는 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 한다.
- ③ 개인정보처리자는 제15조제1항제1호, 제17조제1항제1호, 제23조제1항제1호 및 제24조제1항제1호에 따라 개인정보의 처리에 대하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 정보주체와의 계약 체결 등을 위하여 정보주체의 동의 없이 처리할 수 있는 개인정보와 정보주체의 동의가 필요한 개인정보를 구분하여야 한다.
- ④ 개인정보처리자는 정보주체가 제3항에 따라 선택적으로 동의를 할 수 있는 사항을 동의하지 아니하거나 제4항 및 제18조제2항제1호에 따른 동의를 하지 아니할 경우 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부할 권리가 있다.
- ⑤ 개인정보처리자는 만 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하기 위하여 이 법에 따른 동의를 받아야 할 때에는 그 법정대리인의 동의를 받아야 한다.

86. 개인정보 보호법의 손해배상책임과 관련해 다음 <보기>의 ( )안에 들어갈 내용으로 알맞은 것은?

<보기>

개인정보처리자의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손된 경우로서 정보주체에게 손해가 발생한 때에는 법원은 그 손해액의 ( )(을)를 넘지 아니하는 범위에서 손해배상액을 정할 수 있다. 다만, 개인정보처리자가 고의 또는 중대한 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.

- 개인정보 보호법 제39조 -

- |         |      |
|---------|------|
| ① 원금    | ② 2배 |
| ③ 3배    | ④ 4배 |
| ⑤ 제한 없음 |      |

87. 다음 중 'OJT(On the Job Training)'의 단점으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 구체적이고 실제적인 교육훈련이 불가능하다.
- ② 상급자의 능력에 지나치게 좌우될 염려가 있다.
- ③ 고가의 장비를 사용하다가 고장이 나면 전체 생산에 지장을 초래할 수 있다.
- ④ 현장에 교육을 방해하는 소음 등의 방해물과 안전사고 발생의 가능성이 존재한다.
- ⑤ 학습자가 교육 내용을 자신의 주 업무와 관련이 없다고 생각할 경우 시간 낭비가 될 수 있다.

88. 다음 중 성인 학습의 원리와 특성에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 성인 학습자는 자기 주도적 학습을 원한다.
- ② 성인 학습자는 다양한 경험을 가지고 있다.
- ③ 성인 학습자는 앎을 회피하려는 욕구가 있다.
- ④ 성인 학습자는 선택적으로 학습상황에 임한다.
- ⑤ 학습 수행을 위해 많은 시간이 요구되기도 한다.

89. 교육훈련 기법 중 '사례 연구법'의 장점에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 생각하는 학습 교류가 가능하다.
- ② 사례 속의 문제를 다양한 관점에서 바라보게 한다.
- ③ 학습자의 의사결정이 타당한지 쉽게 검증할 수 있다.
- ④ 집중과 커뮤니케이션을 통해 살아있는 사고력을 갖게 한다.
- ⑤ 토론 과정을 통해 서로 간의 차이점을 인식하게 하고 안목을 키워준다.

90. 프레젠테이션 첫인상은 오프닝(Opening)의 30~40초가 전체에 영향을 미친다. 다음 중 효과적인 오프닝(Opening)을 위한 전략으로 적절하지 않은 것은?

- ① 일화 제시                      ② 경험담 제시
- ③ 권위자의 말 인용            ④ 외침이나 호소
- ⑤ 충격적인 이야기 제기

제22-2회 국가공인 CS Leaders(관리사)  
정기시험 답안

CS 개론	
문제	정답
1	5
2	1
3	1
4	2
5	5
6	3
7	2
8	4
9	2
10	5
11	1
12	4
13	4
14	2
15	2
16	3
17	4
18	3
19	2
20	2
21	3
22	5
23	5
24	2
25	1
26	5
27	2
28	5
29	3
30	5

CS 전략론	
문제	정답
31	2
32	3
33	4
34	3
35	1
36	1
37	5
38	5
39	5
40	1
41	5
42	4
43	2
44	5
45	2
46	4
47	5
48	4
49	1
50	4
51	4
52	2
53	1
54	5
55	5
56	5
57	3
58	2
59	1
60	1

고객관리 실무론	
문제	정답
61	4
62	5
63	3
64	4
65	5
66	2
67	1
68	5
69	1
70	5
71	2
72	5
73	3
74	3
75	2
76	4
77	3
78	1
79	2
80	2
81	4
82	5
83	1
84	2
85	4
86	3
87	1
88	3
89	3
90	4