

‘09-4 국가공인 CS Leaders(관리사) 2급 필기시험(09. 12. 20.)

수험번호 : 09- 성 명 : 문제유형 : A형 시험시간 : 90분 감독관 확인 (인)

CS 개론

1. 다음 중 고객만족관리(customer satisfaction Management)의 필요성으로 적절하지 않는 것은?

- ① 기업의 제품이나 서비스에 대한 만족한 고객의 구전은 신규 고객을 창출한다.
- ② 경제성장으로 고객의 욕구는 더욱 더 진화하였으며 기대수준 또한 높아졌다.
- ③ 불만족 고객 중 90%는 회사가 적극적이고 신속하게 해결해 줄 경우 재거래율이 높아진다.
- ④ 기업 서비스나 제품에 불만족은 고객이탈로 이어지지 않으나 기업의 이미지에 커다란 영향을 미친다.
- ⑤ 고객만족은 기업의 단골고객층대로 이어지며 Win-Win의 개념, 공생의 개념의 관계가 되었다.

2. SAS항공사에서 80년대 이후 '진실의 순간(MOT)'의 개념을 도입시켜 8백만 달러의 적자를 7천 1백만 달러의 흑자로 전환시켜 고객만족의 개념을 전 유럽뿐만 전 세계적으로 확산시킨 사람은?

- ① 잭월치
- ② 안칼슨
- ③ 버나드
- ④ 피터 드러커
- ⑤ 리처드 노먼

3. 다음 중 서비스 프로세스(Service Process)에 대한 설명으로 적절하지 못한 것은?

- ① 조직 내 부서들이 공유하고 있는 자원과 역량들은 프로세스에 의해 서로 연결되어 있으며, 고객 니즈를 만족시키는 제품과 서비스 또한 프로세스를 통해 제공 가능하다.
- ② 프로세스는 조직 내의 원재료, 정보, 사람 등과 같은 Input을 제품, 서비스 등의 Output으로 변환시키는 과정이나 활동들의 집합을 의미한다.
- ③ 프로세스는 고객의 기대와 조직의 전략을 연결시키는 역할을 한다.
- ④ 기업은 고객의 니즈를 가장 신속하게 파악하고 충족시켜 주는 프로세스를 보유함으로써 경쟁에서 승리할 수 있다.
- ⑤ 기업들이 품질 개선과 비즈니스 프로세스 리엔지니어링 등과 같이 프로세스를 중요한 경영 요소로 인식하고 조직 내의 일부 프로세스에서 개선 활동을 진행하고 있다.

4. 서비스 프로세스 설계 개념의 개발에 선구자인 린 쇼스타크(Lynn Shostak)이 그림과 단지 몇 마디의 말로 묘사하는 서비스 프로세스 설계의 위험한 부분으로 지적한 것에 해당되지 않는 것은?

- ① 지나친 단순화(oversimplification)
- ② 불완전성(incompleteness)
- ③ 주관성(subjectivity)
- ④ 편향된 해석(biased interpretation)
- ⑤ 과도한 시각화(excessive visualization)

5. 다음 중 ( )에 가장 들어갈 용어를 가장 적절하게 나열한 것은?

싱가포르 항공사는 고객의 취향에 맞는 서비스, 직원에게 권한 부여 등 다소 높은 가격으로 고품위 서비스를 제공 등으로 서비스 프로세스를 ( 가 )전략을 적용 하였고, 사우스웨스트 항공사는 저렴한 요금으로 단거리 운영, 음료, 식사 제공 프로세스 생략, 지정좌석제 폐지 등으로 서비스 프로세스의 ( 나 ) 전략으로 성공한 항공사이다.

- ① 가 - 개별화, 나 - 차별화
- ② 가 - 차별화, 나 - 표준화
- ③ 가 - 표준화, 나 - 개별화
- ④ 가 - 표준화, 나 - 차별화
- ⑤ 가 - 일반화, 나 - 차별화

6. 대기시간 관리 중 고객 인식의 관리(perception management)의 한 방법으로 영화관에서 기다리는 동안 예고편 또는 지난 영화의 명장면을 보여주거나, 병원에서 치료와 예방에 관한 책자를 비치하는 기법에 해당되는 것은?

- ① 공정한 대기시스템을 구축하라.
- ② 커뮤니케이션을 활용하라.
- ③ 고객을 유형별로 대응하라.
- ④ 서비스가 시작되었다는 느낌을 주라.
- ⑤ 이용되고 있는 앓는 자원은 보이지 않도록 하라.

7. 다음은 서비스 프로세스 개선 기법인 품질기능전개(QFD) 기법에 관한 설명이다. ( )안에 가장 적절한 용어는?

품질기능전개(QFD) 기법은 처음부터 끝까지 소비자의 만족과 가치를 보장하는 제품을 디자인 하는 것이 목표이다. 품질기능전개(QFD) 모델은 품질 좋은 제품을 만들고 전달하기 위하여 실제 ( )를 설계하고 실현하기 위해 사용된다.

- ① 종업원의 요구
- ② 고객의 요구
- ③ 고객의 컴플레인
- ④ 고객의 만족
- ⑤ 운영자의 요구

8. Schmenner(1986)가 분류한 서비스 프로세스 매트릭스 분류 중 노동 집중도는 낮지만 고객과의 상호작용/개별화의 정도가 높은 경우에 해당되는 것은?

- ① 호텔
- ② 병원
- ③ 변호사
- ④ 금융업
- ⑤ 운송업

9. 다음 중 마케팅의 핵심 요소인 4P에 해당되지 않는 것은?

- ① Promotion
- ② Price
- ③ Place
- ④ Process
- ⑤ Product

10. 다음은 고객만족경영의 환경 변화들이다. 기업과 소비자의 변화가 맞게 연결된 것은?

- ① 기업 - 소득증대
- ② 기업 - 가치변화
- ③ 기업 - 무한경쟁시대
- ④ 기업 - 기업 주권시대
- ⑤ 기업 - 니즈의 다양화
- 고객 - 국제화
- 고객 - 개방화
- 고객 - 고객 주권시대
- 고객 - 니즈의 다양화
- 고객 - 소비행태의 변화

11. 다음 중 고객만족경영 혁신을 저해하는 조직체질로 보기 어려운 것은?

- ① 고객과의 접점을 경시하는 조직
- ② 사원의 지적 능력향상을 게을리하는 조직
- ③ 고객만족경영의 중요성을 종업원들이 실감하지 못하는 조직
- ④ 실패 체험이 적은 조직
- ⑤ 본질적인 커뮤니케이션이 약한 조직

12. 다음은 노드스트롬(Nordstrom)의 한 경영방식을 설명한 것으로 가장 적절한 것은?

노드스트롬(Nordstrom)이 다른 회사와 다른 점으로 매장 관리  
자로부터 공동 회장에 이르기까지 모든 부분이 한결같이 판매  
사원을 지원하고 있다. '고객이 없으면 우리의 사업도 없다.'  
라는 모토로 고객을 가장 위로 모시고 또한 고객을 가장 가까  
이에서 서비스하는 일선 판매원들을 그 다음에 두었다. 이것이  
노드스트롬(Nordstrom) 조직의 구조이다.

- ① 피라미드 구조
- ② 삼각형 구조
- ③ 마름모 구조
- ④ 역피라미드 구조
- ⑤ 원형 구조

13. 다음 중 아래 예시에서 설명하는 고객만족경영의 뉴 패러다임으로 가장 적절한 것은?

'시간과 공간의 장벽이 허물어지고 거래관행이 바뀌는 21세기  
를 맞아 그 동안의 경영패러다임에서 탈피, 새로운 경영 패러  
다임으로 전환하려는 총체적인 시도'라고 정의된다. 이제 소비  
자들은 좋고 싫음을 분명하게 표현하고, 일을 잘하는 직원과  
못하는 직원이 구분된다. 일등 아니면 도태되고, 선점하지 못  
하면 실패한다.

- ① 아날로그 경영
- ② 총체적 고객만족경영
- ③ 디지털 경영
- ④ 지식경영
- ⑤ 고객가치경영

14. 다음의 고객의 특성을 읽고 가장 적절한 고객의 유형은?

- 단골고객의 성향이 매우 높다. -고객만족  
- Advocate(옹호자) 역할까지 한다. - 열렬한 지지자  
- 기업의 수익창출의 1등 공헌자이다. - 고객기여도 최상  
- 궁극적으로 고객평생가치(LTV)가 최상이다.

- ① 단골고객
- ② 잠재고객
- ③ 등대고객
- ④ 충성고객
- ⑤ 가망고객

15. 그레고리스톤(Gregory Stone)의 기대와 태도를 관점으로 분류한 고객 중 윤리적 고객 확보 방안으로 가장 적절한 것은?

- ① 고객의 개인별 성향을 파악하여 각각의 서비스를 제공한다.
- ② 고객 파일을 잘 활용하여 고객을 확보한다.
- ③ 고객의 편익을 우선적으로 제공한다.
- ④ 사회에 기여하는 마케팅으로 고객층을 얻는다.
- ⑤ 차별화된 서비스로 고객 개인의 가치를 추구한다.

16. 고객특성 파악의 기준 중 고객 가치 정보 요소에 해당되는 것은?

- ① 가입커뮤니티
- ② 선호하는 브랜드
- ③ 가족관계
- ④ 고객지갑 점유율
- ⑤ 고객의 취미

17. 다음 예시에 해당되는 성격유형검사는?

칼 융(1875~1961)의 심리 유형론을 근거로 브릭스·마이어  
모녀가 일상생활에 유용하게 활용할 수 있도록 고안한 자기  
보고(self report)식 성격유형지표다. 융의 심리유형론은 인  
간행동에서 일관된 경향을 찾아낼 수 있다는 것이 핵심이다.  
마이어와 브릭스는 이 4가지 선호지표를 조합해 16가지 성격  
유형으로 분류, 나를 알고 상대를 알아으로써 서로 소통하는데  
도움이 되도록 했다.

- ① 에니어그램
- ② GATB
- ③ MBTI
- ④ DISC
- ⑤ MMPI

18. 다음 중 성공적인 고객관계관리(CRM)을 구현하기 위한 요소와 관  
계없는 것은?

- ① 경쟁력
- ② 공감대 형성
- ③ 인적 자원
- ④ 비현실적인 기대치
- ⑤ 교육훈련에 대한 철저한 준비

19. 다음 중 고객관계관리(CRM)의 도입배경으로 적절하지 않는 것은?

- ① 업무 기능상의 통합
- ② 고객 세분화
- ③ 유통채널의 다양화
- ④ 셀프서비스의 부각
- ⑤ 글로벌 경쟁 체제

20. Maslow의 욕구이론에서 위계의 가장 윗부분에 있는 욕구는?

- ① 자아실현 동기
- ② 안전 동기
- ③ 생리적 동기
- ④ 자존감 동기
- ⑤ 사회적 동기

21. 다음은 호손(Hawthorne)효과에 관한 설명이다. 가장 적절한 것은?

가. 생산 능력은 조직 구성원의 태도나 감정에 크게 의존하고  
있다.  
나. 근로자의 태도 또는 감정은 그들이 소속되어 있는 직장  
내 분위기와 밀접한 관련이 있다.  
다. 비공식적인 조직이 조직의 성과에 영향을 미친다.  
라. 합리적인 경제 인간관을 확립시켜 주었다.

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

22. 다음 중 고객관계관리의 실패요인으로 볼 수 없는 것은?

- ① 교차 기능 기획 부족
- ② 영업, 마케팅 프로세스의 변화부족
- ③ 다양한 채널을 통한 고객과의 상호작용
- ④ 부적합한 벤더 선정기준
- ⑤ CEO의 CRM전략 미흡

‘09-4 국가공인 CS Leaders(관리사) 2급 필기시험(09. 12. 20.)

수험번호 : 09- 성 명 : 문제유형 : A형 시험시간 : 90분 감독관 확인 (인)

23. 에릭 번의 교류분석에서 오염은 어버이의 자아상태가 어른의 자아상태를 오염시키는 경우와 어린이의 자아상태가 어른의 자아상태를 오염시키는 경우가 있다. 어버이의 자아상태가 어른의 자아상태를 오염시키는 경우 나타나는 현상은?

- ① 독립
- ② 편견
- ③ 신뢰
- ④ 망상
- ⑤ 긍정

24. 서로 수용적인 분위기에서 자극을 보내고 기대한 반응을 얻어 건전하고 자연스러운 대인교류가 성립되는 가장 바람직한 교류를 무엇이 라 하는가?

- ① 평행 교류
- ② 교차 교류
- ③ 잠재 교류
- ④ 이면 교류
- ⑤ 암시적 교류

25. 회계사가 같은 날 두 명의 다른 고객에게 서비스를 한다면 고객의 개인적인 욕구와 개성에 따라 또는 회계사의 상패한 아침에 상당하는지 아니면 피곤한 오후 시간에 하는지에 따라 고객이 체험하는 서비스가 달라지는 서비스의 특징은?

- ① 비분리성
- ② 이질성
- ③ 무형성
- ④ 소멸성
- ⑤ 즉흥성

26. 다음 중 서비스의 특징 중 소멸성을 극복하기 위한 방안으로 가장 적절한 것은?

- ① 물질적 증거와 제시
- ② 서비스의 표준화 전략
- ③ 우수한 요원을 선발하고 훈련하는데 투자
- ④ 고객관리 철저
- ⑤ 수요와 공급간의 조화

27. 다음 중 리더십의 조직 내부적 측면으로 보기 어려운 것은?

- ① 조직의 가치와 방향
- ② 사회적 책임과 시민의식
- ③ 성과와 기대 수준
- ④ 고객 및 이해관계자 중심의 경영
- ⑤ 조직학습 및 경영혁신

28. 패런(Caela Farren)과 케이(Beverly Kaye)는 끊임없이 변화하는 현대조직에 리더의 역할을 5가지 분류하였다. 다음 중 이에 해당되지 않는 것은?

- ① 지도자
- ② 평가자
- ③ 예측자
- ④ 조연자
- ⑤ 격려자

29. 서비스의 지속적 우위(SCA)를 위한 방어전략 중 보복전략(retaliation)에 해당되는 것은?

- ① 집중광고 전략
- ② 서비스 보증
- ③ 고객과의 계약기간 연장
- ④ 경쟁우위 개발
- ⑤ 서비스 패키지 강화

30. 다음은 업무상 요구되는 감성지능의 5가지 요소 중 한 요소에 관한 설명이다. 다음 중 관련성이 가장 깊은 요소는?

- ◆ 변화를 효과적으로 리드함
- ◆ 설득력, 갈등관리
- ◆ 팀을 조직하고 이끄는 능력

- ① 자아 인식(Self awareness)
- ② 자기 조절(Self regulation)
- ③ 동기 부여(Motivation)
- ④ 감정이입(Empathy)
- ⑤ 사회적응기술(Social skill)

CS 전략론

31. 서비스 청사진은 고객과 서로 접촉할 때 발생할 수 있는 문제점을 미리 알아낼 수 있다는 것이다. 다음 중 서비스 청사진의 이점으로 해당되지 않는 것은?

- ① 종업원 지향적 사고
- ② 서비스 품질 개선
- ③ 서비스 설계에 공헌
- ④ 합리적인 서비스 설계
- ⑤ 서비스의 유형화

32. 서비스 청사진의 구성요소 중 고객의 역할과 고객이 경험하는 서비스 품질을 알게해 줌으로써 서비스 설계에 도움을 주는 구성요소는?

- ① 고객의 행동
- ② 상호작용선
- ③ 가시선
- ④ 종업원 행동
- ⑤ 지원프로세스

33. 다음 중 서비스에 대한 조사목적으로 보기 어려운 항목은?

- ① 서비스 성과를 모니터하고 성과를 추적한다.
- ② 경쟁자와 비교해서 특정부분의 기업의 성과를 평가한다.
- ③ 서비스 회복을 위해 불만족 고객을 찾아낸다.
- ④ 서비스 제공 변경의 효과를 측정한다.
- ⑤ 평가, 인정, 보상을 위해 개인이나 팀의 서비스성과를 평가한다.

34. 제조업의 ZD(zeor defect)로 무결점 운동에서 비롯된 것으로 서비스업에서는 이를 ZC(zero complaint)라고 하여 고객불만 및 불평을 제로화하자는 제도는?

- ① VOC
- ② CSI
- ③ Mystery shopper
- ④ SERVQUAL
- ⑤ NPS

35. 평가만을 위한 모니터링이 아닌 종업원의 장단점을 발견하고 능력을 향상시킬 수 있는 수단으로 활용해야 하며, 이때 가장 중요한 서비스 모니터링 요소로 편견 없는 기준으로 평가하여 누구든지 인정할 수 있는 요소에 해당되는 것은?

- ① 대표성
- ② 객관성
- ③ 타당성
- ④ 신뢰성
- ⑤ 차별성

36. 다음 중 ( )안에 가장 적절한 것은?

( )은(는) 일상생활 공간을 파고드는 마케팅 기법을 말한다. 소비자들이 아침에 일어나서 신문을 보는 순간부터 집을 나와서는 교통수단을 통해, 식당에서 또는 친구를 만나 차를 마시는 곳, 그 어느 곳에서도 제품의 이미지를 심어주는 것이 ( )의 핵심 전략이다.

- ① 바이럴 마케팅(Viral Marketing)
- ② 입소문마케팅(WOM : Word of Mouth)
- ③ 버즈 마케팅(Buzz Marketing)
- ④ 체험 마케팅(Experience Marketing)
- ⑤ MOT 마케팅

37. 다음 중 서비스 접점의 특성으로 적절하지 않는 것은?

- ① 서비스 제공자와 고객의 관계는 상호 독립적 관계이다.
- ② 고객의 니즈와 목표가 있을 때 발생하므로 목표 지향적 성격을 지닌다.
- ③ 서비스 제공자와 고객간의 인간적인 상호작용이다.
- ④ 서비스 접점의 목적은 정보의 교환이다.
- ⑤ 제공되는 서비스의 내용과 특성 및 참여자의 위치에 따라 서비스의 범위가 제한된다.

38. 20%의 핵심고객으로부터 80%의 매출이 나온다는 유명한 파레토 법칙과 반대되는 개념으로 '역(逆) 파레토 법칙' 또는 '룽테일 법칙'의 개념을 만든 사람은?

- ① 크리스 앤더슨(Chris Anderson)
- ② 빌프레도 파레토(Vilfredo Pareto)
- ③ 조셉 M. 주란(Joseph M. Juran)
- ④ 아담 스미스(Adam Smith)
- ⑤ 앨빈 토플러(Alvin Toffler)

39. 고객이 겪은 한 번의 불쾌한 경험, 한 명의 불친절한 직원, 정리가 되지 않은 매장, 말뿐인 약속 등 기업의 사소한 실수가 결국은 기업의 앞날을 뒤흔든다는 개념의 법칙은?

- ① 깨진유리창의 법칙
- ② 존구드만 법칙
- ③ 룽테일 법칙
- ④ 코즈의 법칙
- ⑤ 경영의 황금률

40. 다음 중 서비스 품질의 GAP 1의 원인으로 가장 적절한 것은?

- ① 종업원의 훈련 부족
- ② 고객 요구에 대한 오해
- ③ 부적절한 업무과정
- ④ 과도한 기대수준 형성
- ⑤ 고객과 기업의 인식차이

41. 시장의 비어있는 공간을 의미하는 용어로, '남이 모르는 좋은 닙시터'라는 은유적인 뜻도 가지고 있는 소규모의 시장에 대한 특화된 상품을 가지고 시장 영역을 만드는 전략으로 가장 적절한 용어는?

- ① WOM
- ② Buzz Marketing
- ③ Segmentation Marketing
- ④ Positioning
- ⑤ Niche Marketing

42. 다음은 서비스 공업화의 약점을 보여주는 광고이다. 예시에서 보여주고자 하는 서비스의 현상을 무엇이라 하는가?

○○생명의 '고령자 직접 상담 전화 서비스' 광고를 보면, 광고에서 식사 중인 시아버지가 머느리를 부른다. 그런데 머느리는 뒤도 돌아보지 않고 마치 자동 응답기처럼 “원하시는 메뉴를 눌러 주세요. 밑반찬은 1번, 밥은 2번, 잘못 누르셨습니다. 다시 들으시려면..”이라고 대답한다. 이런 머느리를 보고 시아버지는 언짢은 표정을 짓는다. 시아버지의 이런 반응은 소비자들이 기업의 획일적이고 무미건조한 서비스를 만났을 때 보이는 반응과 매우 흡사하다.

- ① Service Paradox
- ② Service industrialization
- ③ Service terror
- ④ Service Paradigm
- ⑤ Service Complain

43. 모든 품질차원의 요인들이 고객 불만해소에 영향을 주고 있으며 그 영향도가 서로 다를 수 있다. 애프터서비스품질차원의 요인들 중 영향도가 가장 낮은 것은?

- ① 태도 및 행동
- ② 서비스 처리시간
- ③ 전문성/기술
- ④ 편의성
- ⑤ 정책

44. 다음 예시는 리츠칼튼호텔의 고객서비스 업무 프로세스에서 이 직원은 호텔 수칙3조를 수행한 것이다. 이러한 고품격 서비스를 가능하게 하는 리츠칼튼호텔의 서비스 방침으로 해당 되지 않는 것은?

“마니 도와조서 대다니 감사합니다.( 많이 도와줘서 대단히 감사합니다).” 서울 리츠칼튼호텔에 숙박했던 한 미국인 노부부는 호텔을 떠나며 서툰 한국어로 감사 편지를 남겼다. 어린 시절 미국으로 이민을 갔던 한국계 남편이 이 호텔 직원의 안내로 50년 만에 고향 동네를 돌아볼 수 있었기 때문이다. 할아버지는 어린 시절 다닌 초등학교 이름 정도만 희미하게 기억할 뿐이었다. 이 직원은 당시 학교의 위치와 동네를 알아내고 택시기사에게 보여 줄 위치 설명서와 지도도 한글로 만들어 주었다. 호텔 직원의 정성으로 그는 추억 속의 고향으로 돌아갈 수 있었다.

- ① 엄격한 서비스 표준 강화
- ② 직원 재량권 강화
- ③ 고객문제 효과적 대응
- ④ 가치진술방식
- ⑤ 예술적 업무 프로세스

45. 다음 중 서비스 수익모델에서 외부 표적시장 측면에 해당되는 것은?

- ① 내적 품질은 종업원의 만족을 가져온다.
- ② 직원 이직의 실질적 비용은 생산성 저하와 고객만족을 하락시킨다.
- ③ 직원 만족도는 생산성과 연관되어 있다.
- ④ 종업원 안정과 생산성은 서비스 가치를 창출한다.
- ⑤ 고객 충성도가 높을수록 수익성, 성장률이 높아진다.

‘09-4 국가공인 CS Leaders(관리사) 2급 필기시험(09. 12. 20.)

수험번호 : 09- 성 명 : 문제유형 : A형 시험시간 : 90분 감독관 확인 (인)

46. 벤자민 쉬나이더(Benjamin Schneider)와 데이빗 보우엔(David Bowen)이 고객과 종업원 만족 수준 사이에 밀접한 관계를 은행 지점들의 예로 1985년 보고에서 발표한 효과를 무엇이라 하는가?  
① 만족거울 효과                      ② 깨진유리창의 효과  
③ 호손효과                              ④ 피그말리온 효과  
⑤ 로젠탈 효과

47. 다음 중 토털(Total) 서비스에서 서비스 생산품이 고객에게 전달되는 장소, 시간, 방법을 개선함으로써 서비스전달 시스템의 고객에게 미치는 영향에 해당되지 않는 것은?  
① 공간이동의 편리성                      ② 시간 절약 혜택  
③ 직접 접촉 감소로 비용절감              ④ 다양한 종류의 쇼핑  
⑤ 차별화된 서비스 제공용이

48. 1962년 미국의 케네디 대통령이 소비자보호 특별교서로 천명한 소비자의 4대 권리에 포함되지 않는 것은?  
① 알 권리                                  ② 안전할 권리  
③ 자유롭게 선택할 권리                      ④ 의견반영의 권리  
⑤ 사회 책임의 권리

49. 다음 중 제품의 기능적 차별화 요소를 발견하기 어렵거나 실현하는데 어려움이 있는 경우 효과적인 차별화 수단은?  
① 기능요소 차별화                              ② 상징요소 차별화  
③ 감성요소 차별화                              ④ 유형적 제품 차별화  
⑤ 이성요소 차별화

50. 제품 차별화의 중요한 요소로 생산된 모든 제품단위가 일관되게 만들어졌으며 또한 약속한 목표 규격명세를 충족시키는 정도를 일컫는 요소는?  
① 성능 품질                                      ② 적합성 품질  
③ 디자인    ④ 신뢰성  
⑤ 기대품질

51. 다음 중 미래지향적 서비스를 제공하는 서비스 요원의 태도로 가장 적절하지 않는 것은?  
① 빈틈없는 바른 자세와 태도로 정성스럽고 정중한 서비스를 한다.  
② 자신의 직무를 경제논리에 의거한 대등한 용역의 거래를 한다는 자세로 임한다.  
③ 매사에 적극적이며 진취적이며 개발적 자세를 취한다.  
④ 실수를 부끄럽게 생각하고 고객을 왕으로 생각하는데 거리낌이 없다.  
⑤ 마음속으로부터 우러나오는 서비스를 제공한다.

52. 다음 중 의료환경의 변화로 고객의 힘이 증대되는 이유로 적절하지 않는 것은?  
① 평균 수명의 연장  
② 고객의 의학지식 증가  
③ 소비자 의식 향상  
④ 소비자 보호를 위한 제도와 법률의 제정  
⑤ 인터넷의 발달

53. 서비스 품질이 기업성과에 미치는 방어적 영향으로 가장 적절한 것은?  
① 시장점유율 증가                              ② 기업이미지 상승  
③ 고객 충성도 상승                              ④ 서비스 프리미엄  
⑤ 가입고객증가

54. 다음 중 서비스 품질 문제의 원인으로 보기 어려운 것은?  
① 생산과 소비의 비분리성 및 노동집약성  
② 서비스 직원에 대한 부적절한 서비스  
③ 고객을 수치로 보는 견해  
④ 커뮤니케이션의 동일화  
⑤ 기업의 단기적 견해

55. 서비스의 수요와 공급의 문제를 해결하기 위한 서비스수요관리전략 중 수요가 너무 많은 상황에 사용하기에 부적절한 전략은?  
① 방문서비스 또는 고객 편의 제고  
② 정상 요금 부과  
③ 고가격 구매자 우선함  
④ 예약제, 대기시스템 실시  
⑤ 수요분산을 위한 커뮤니케이션 노력

56. 다음 중 고객 기대 영향요인으로 정상 상태에 대한 일시적인 변화로서 고객의 기대에 영향을 미치는 요인에 해당되는 것은?  
① 기업요인    ② 서비스 철학  
③ 외적요인    ④ 상황적 요인  
⑤ 내적 요인

57. 고객만족도 조사방법 중 정성조사 기법의 특징에 해당되는 것은?  
① 많은 표본을 사용하고 소비자를 하나의 대량시장의 일부분으로 해석한다.  
② 구조화된 질문지를 사용하여 구조적이며 한번 확정되면 고정적이다.  
③ 반응 중심적이다.  
④ 통계 검증이 가능하므로 조사결과와 객관화와 일반화가 가능하다.  
⑤ 조사의 장시간이 소요되며 비용이 많이 발생된다는 단점을 가지고 있다.

58. 다음 중 고객만족도 향상을 위한 요소로 휴먼웨어에 해당되는 것은?  
① 기업의 이미지                                      ② 고객지원센터  
③ 조직문화    ④ 고객관리시스템  
⑤ 부가서비스

59. 다음은 고객 충성도 전략의 기법으로 1989년 CEO로 취임한 Rich Teerlink가 이런 고객들의 커뮤니티를 지원하기 위하여 만든 프로그램은?  
① HOG    ② CSAA  
③ Homecomming                                      ④ SLRCLUB  
⑤ Rider 's Edge

60. 다음 중 권한위임의 부정적인 측면에 해당되는 것은?

- ① 고객요구의 신속한 대응이 가능하다.
- ② 고객으로부터 더 많은 구전효과를 얻을 수 있다.
- ③ 종업원의 직무 만족도가 높다.
- ④ 권한위임된 직원에게서 많은 아이디어가 나온다.
- ⑤ 책임있는 정규직 종업원의 비중이 높아진다.

고객관리 실무론

61. 전화의 3원칙 중 정확한 원칙의 설명에 해당되는 것은?

- ① 공손한 권장용어 사용
- ② 끝까지 경청
- ③ 재진술의 법칙
- ④ 목적에 대한 신속한 응답
- ⑤ 대기시간 최소화

62. 다음 중 호칭을 부를 때 주의사항으로 적절하지 않는 것은?

- ① 상사에 대한 존칭은 호칭에만 사용함
- ② 문서에는 상사에 존칭 생략
- ③ 본인 입석하에 지시시를 전달할 때는 '님'을 붙임
- ④ 위 사람에게는 “수고하십시오.”라고 하지 않음
- ⑤ 사내에서는 직급과 직책 중에서 편한 호칭을 사용함

63. 다음 중 콜센터의 중요성로 적절하지 않는 것은?

- ① 커뮤니케이션과 서비스 제공
- ② 복합상황처리센터
- ③ 수익실현센터
- ④ 정포형 고객서비스
- ⑤ 다양한 접촉채널의 중심위치

64. 스크립트의 흐름에 맞추어 고객과의 응대 상황과 통화 내용, 고객 의 요구와 욕구 사항 등을 정확하게 기록, 유지하는 기록 노트 또는 텔레마케팅 고객 원장으로 볼 수 있는 것을 무엇이라고 하는가?

- ① Script
- ② Q&A
- ③ NLP
- ④ Data sheet
- ⑤ CTI

65. 다음 중 콜센터 업무 분류 중 인바운드 콜 서비스에 속하는 것은?

- ① 해피콜
- ② 텔레마케팅
- ③ 연체고객관리
- ④ 클레임
- ⑤ 시장조사

66. 다음 중 고객의 상황을 파악하기 위한 질문기법의 효과가 아닌 것은?

- ① 질문에 답하면 스스로 설득이 된다.
- ② 상대방으로 하여금 말하고자 하는 중요한 부분을 다시 한번 상기 시키게 된다.
- ③ 효과적인 질문을 위한 정보수집이 가능하게 한다.
- ④ 대화의 초점이 흐려졌을 때 주위를 환기시킬 수 있다.
- ⑤ 질문은 자유스런 분위기를 연출한다.

67. 고객만족화법으로 대화(상담)를 나눌 때 부정(-)과 긍정(+)의 내용을 혼합해야 하는 경우 기왕이면 부정적 내용을 먼저 말하고 끝날 때는 긍정적 의미(언어)로 마감하라는 화법은?

- ① 레이어드 화법
- ② 아론스 화법
- ③ 산울림 화법
- ④ 칭찬 화법
- ⑤ 쿠션 화법

68. 다음 중 고객 유형이 전문가형인 고객응대 기법으로 가장 적절한 것은?

- ① 고객 자신이 주장하는 내용의 문제점을 스스로 느끼도록 대안 및 개선방안 제시
- ② 피해보상 기준에 근거해 적정 보상기준과 이점을 등을 성실히 설명
- ③ 상황에 따라 고객의 행동을 우회해 지적, 가벼운 농담형식으로 응답
- ④ 말을 절제하고 고객에게 말할 기회를 많이 주어 결론 도출
- ⑤ 상대의 말에 지나치게 동조하지 않음

69. 다음 중 상석의 위치로 가장 적절하지 않는 것은?

- ① 자동차의 경우 자가 운전인 경우 운전석 옆 좌석이 상석이다.
- ② 응접실에 경우 입구에서 가장 먼 곳이 상석이다.
- ③ 사무실의 경우 책상에서 멀리 떨어진 자리가 상석이다.
- ④ 식당의 경우 경치가 좋은 곳이 상석이다.
- ⑤ 팔걸이의자가 긴 의자 보다 상석이다.

70. 다음 중 손님 접객매너로 가장 적절하지 않는 것은?

- ① 복도에서 안내 시 방문객의 발걸음과 맞추어 떨어지지 않도록 함
- ② 방문객과 계단을 오를 때는 방문객이 먼저 내려올 때는 아랫 사람이 먼저
- ③ 방문객을 안내해 계단을 오를 때에는 손님의 왼쪽에 서너 계단 앞에서 오름
- ④ 계단을 오를 때는 여성이, 내려갈 때는 남성이 먼저
- ⑤ 방향을 가리킬 때는 손바닥 전체를 비스듬히 위로 향하게 안내

71. 다음 중 바꾸어 말하는 화법의 효과로 적절하지 않는 것은?

- ① 대화의 내용을 기억하는데 도움을 준다.
- ② 오해의 발상을 막아 준다.
- ③ 말하기 장애의 해결에 도움을 준다.
- ④ 관심을 가지고 잘 들어준 상대방에게 감사하게 된다.
- ⑤ 고객의 불만을 최소화 시킬 수 있다.

72. 다음 중 불만고객이 기업에 중요한 이유에 해당되지 않는 것은?

- ① 회사의 문제점과 취약점 개선의 기회
- ② 불만이 처리된 고객의 재구매율 신장
- ③ 종업원의 서비스 수준 평가
- ④ 고객과의 유대관계 강화
- ⑤ 신속한 불만 처리로 회사의 이미지 상승



‘09-4 국가공인 CS Leaders(관리사) 2급 필기시험(09. 12. 20.)

수험번호 : 09- \_\_\_\_\_ 성 명 : \_\_\_\_\_ 문제유형 : A형 시험시간 : 90분 감독관 확인 (인) \_\_\_\_\_

3. 고객 불만 원인이 전체 대비 가장 높은 비율을 차지한 부분은 직원 응대 과정으로 나타났다. 다음 중 직원응대 과정 중 생긴 불만으로 보기에 옳지 않은 것은?

- [illegible]

4. 다음 중 칼 알브레히트의 서비스 7거지악에 해당되지 않는 요소는?

- ① 무관심                      ② 냉담  
③ 기계화                    ④ 생색내기  
⑤ 규정핑계

5. 다음 중 고객 불만 해결 방법에 해당되지 않는 것은?

- ① 고객의 불만 사항을 끝까지 경청한다.
- ② 불만 내용을 근거로 불만의 발생원인과 과정을 정확히 분석한다.
- ③ 다양한 각도에서 문제와 해결방법 분석
- ④ 문제를 신속하게 처리한다.
- ⑤ 담당자가 해결하는 것이 원칙이다.

3. 신포도 대신 체리만 골라 먹는 사람이라는 뜻으로 기업의 상품이 서비스를 구매하지 않고 기업이 제공하는 혜택을 누리는 소비자를 가리키는 용어는?

- ① 채리피커 (Chery Picker)
- ② 프로슈밍 (Prosuming)
- ③ 프리터 족(Freeter)
- ④ 매스티지 (Masstige)
- ⑤ 매스클루시버티 (Massclusivity)

7. 다음 중 코칭(Coaching)에 설명에 해당되지 않는 것은?

- ① 업무에 대한 지식이 없는 사람들을 가르치는 것이다.
- ② 업무지식은 갖고 있으나 업무수행이 불확실한 사람들을 지도하고, 안내하는 것이다.
- ③ 업무지식은 우수하나 그 방법에 동기가 필요한 사람들을 격려해 나가는 것이다.
- ④ 코칭은 역동적이며 함께하는 과정이다.
- ⑤ 코칭의 목적은 개인 평가가 아니라 문제해결에 있다.

3. 다음 중 코칭을 위한 질문으로 문제해결을 위한 효과적인 질문으로 가장 적절한 것은?

- ① 이런 제안에 대해 어떻게 생각하는가?
- ② 이 방법의 장점은 무엇인가?
- ③ 이것과 저것의 차이점은 무엇인가?
- ④ 누가 이 일과 관련이 있는가?
- ⑤ 우리가 잘못하고 있는 것은 무엇인가?

9. 다음 중 주관적 판단에 근거하여 다른 사람에 대한 인상을 형성하는 것을 의미하는 용어는?

- ① 대인동기                      ② 대인지각  
③ 고정관념                  ④ 자기노출  
⑤ 대인의존

80. 다음 중 첫인상이 좋지 않게 형성되었다고 할지라도, 반복해서 제시되는 행동이나 태도가 첫인상과는 달리 진지하고 솔직하게 되면 점차 좋은 인상으로 바뀌지는 현상은?

- ① 초두효과                      ② 최신효과  
③ 후광효과                    ④ 빈발효과  
⑤ 맥락효과

고객이 추구하는 4가지 가치 유형 중 고객에게 감동과 기쁨을 안겨주는 가치에 해당되는 것은?

- ① 추구가치                      ② 기대가치  
③ 기본가치                    ④ 소망가치  
⑤ 예상외 가치

다음 중 인사의 기본자세로 적절하지 않는 것은?

- ① 표정 : 밝고 부드럽고 온화한 표정을 짓는다.
- ② 시선 : 상대의 눈이나 미간을 부드럽게 응시한다.
- ③ 어깨 : 힘을 빼고 부드럽게 한다.
- ④ 머리, 허리, 무릎 : 자연스럽게 곧게 펴서 일직선이 되도록 한다.
- ⑤ 손 : 여직원은 왼손으로 오른손을 감싸며 아랫배에 가볍게 대고 손등이 보이도록 한다.

다음 중 명함교환 시 유의사항에 해당되지 않는 것은?

- ① 아랫사람이윗사람에게 먼저 건넨다.
- ② 이름이 상대방에게 보이는 방향으로 건넨다.
- ③ 건네는 사람이 2인 이상일 경우에는 아랫사람에게 먼저 준다.
- ④ 어려운 사람이 있을 경우에는 바로 질문하여 알아 둔다.
- ⑤ 메모가 필요한 경우라면 날짜나 해당사항을 기입한다.

다음은 악수의 기본원칙으로 적절하지 않는 것은?

- ① 여성이 남성에게 악수를 먼저 청한다.
- ② 연장자가 연소자에게 악수를 먼저 청한다.
- ③ 기혼자가 미혼자에게 악수를 먼저 청한다.
- ④ 지위가 낮은 사람이 높은 사람에게 악수를 먼저 청한다.
- ⑤ 남성이 상사인 경우에도 여성 직원에게 악수를 먼저 청한다.

다음 중 사이버 상에 지켜야할 e-mail 네티켓으로 가장 적절하지 않 것은?

- ① 내용은 간결하게 하고 상세한 파일은 첨부파일을 이용한다.
- ② 신뢰성을 위해 신분을 밝힌다.
- ③ 지나친 약어와 속어는 명확한 의미 전달에 방해가 된다.
- ④ 영어로 제목을 써야 할 경우 대문자 쓰는 것이 원칙이다.
- ⑤ 비즈니스 메일을 시간을 준수한다.

다음 중 남성 청중을 대상으로 스피치할 경우 준비해야 할 자료의 형으로 가장 적절한 것은?

- ① 논리적인 자료
- ② 이미지나 그림자료
- ③ 시각적인 정보
- ④ 경험적 자료
- ⑤ 감성적인 자료

87. 다음 중 프레젠테이션의 목적으로 적절하지 않는 것은?
- ① 동기유발

② 목표달성

③ 엔터테인먼트

④ 의사결정 유도

⑤ 청중설득
88. 포토샵 프로그램 응용 기법 중 선택 영역의 경계선에 지정한 숫자 만큼 번지는 것을 무엇인가?
- ① 패더

② 아웃포커싱

③ 필터

④ 파스텔 효과

⑤ 가우시안
89. 다음 중 포토샵에서 작업하여 저장한 이미지 파일 형식은?
- ① GIF

② JPG

③ PDF

④ BMP

⑤ PSD
90. 다음 중 인터넷 마케팅에 대한 다음 설명 중 옳지 않은 것은?
- ① 인터넷 마케팅에서는 고객에 대한 가치제공 보다는 거래의 효율성 향상을 통한 비용절감을 강조한다.

② 인터넷 마케팅은 개인이나 조직이 사이버 공간을 이용하여 양방향 커뮤니케이션을 바탕으로 수행하는 마케팅 활동을 의미한다.

③ 인터넷 마케팅에서는 온라인 마케팅 활동뿐만 아니라 오프라인 마케팅 활동도 포함하고 있다.

④ 인터넷 마케팅에서는 고객과의 일대일 양방향 커뮤니케이션을 강조한다.

⑤ 마케팅 측면에서 인터넷이 만들어내는 가상환경은 전자시장, 가상공간, 가상시장 등의 개념으로 불려왔다.