

제18회 웹콜마케터 2급 2차 시험 모범답안

■ 필기(1 ~ 30)

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

■ 실기(31 ~ 39)

문제번호	정답
31	<ul style="list-style-type: none"> ○ 받는 사람 : mail@ihd.or.kr ○ 전자우편 제목 : 선거비용제한액과 기준 금액 ○ 전자우편 내용 : 465억 9천 3백만원, 950원
32	분당 타수, 정확도
33	②
34	③
35	③
36	<ul style="list-style-type: none"> ① 네, 그러셨군요. 간혹 제품에 따라 인터넷화면으로 보는 색깔과 약간 다를 수 있습니다. 혹시 고객님의 생각하신 색깔과 많이 차이가 나시나요? ② 네, 물론 반품은 가능합니다. 그런데 요즘 디자인이 독특해서 인기 있는 상품인데 혹시 다른 색깔로 교환하시면 어떠실까요?
37	<ul style="list-style-type: none"> ① 네, 그러셨군요. 비밀번호는 고객님의 중요한 정보인 만큼 다소 번거로우시겠지만 직접 지점을 방문하셔서 확인 부탁드립니다. ② 네, 많이 바쁘신가 봐요. 그런데 비밀번호는 고객님의 금융거래 시 매우 중요한 정보인 만큼 본인 확인이 꼭 필요합니다. 이점 양해 부탁드립니다.
38	다 - 나 - 가 - 라

<p>39</p>	<p>안녕하십니까? 고객님</p> <p>한 해 동안 “다사랑”을 사랑해주신 고객님께 다시 한번 진심으로 감사인사를 드립니다.</p> <p>어느덧 다사다난 했던 2008년이 저물고 있습니다. 연초에 고객님께서 뜻하신 바를 모두 이루셨기를 기원합니다.</p> <p>한 해를 마무리하시면서 가까운 가족 및 동료분들과 즐거운 자리를 마련하셔서 한 해를 돌아보시고 2009년에 대한 새로운 소망도 함께 나누어보시는 자리에 “다사랑”이 함께하고자 작은 감사 이벤트를 마련 하였습니다</p> <p>특별한 행사와 미리 모임을 예약하시는 고객님께는 감사의 선물도 드리오니 고객님의 많은 관심과 사랑을 부탁 드립니다</p> <p>세부적인 행사 내용은 아래 사항을 참조해 주시기 바랍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 행사명 : “사랑을 나누어요” - 행사일시 : 2008.12.10 ~12.31 - 행사내용 <p>이벤트1: 매일 저녁 6시부터 10시까지 추첨을 통해 5분의 고객님께 무료 식사권 제공</p> <p>이벤트2: 토요일과 일요일 저녁 7시부터 8시까지 전통악기 연주회 개최</p> <p>이벤트3: 미리 예약을 하시는 경우 사은품으로 이쁜 머그잔을 참석하시는 모든 분들께 증정</p> <ul style="list-style-type: none"> -예약 방법: 다사랑 홈페이지 및 전화 등록 -연락처 : 02-987-6543 -홈페이지: www.dalove.co.kr <p>“다사랑”과 함께 연말에 가까운 분들과 사랑을 나누어 보시기 바랍니다.</p> <p>전 직원이 정성어린 마음을 모아 고객님께 최상의 서비스를 제공드리고자 노력하겠습니다. 감사합니다</p>
-----------	---

■ 필기(1 ~ 30) : 문제당 1.5점

1. 정보화 사회에서 경제 환경의 변화와 가장 거리가 먼 것은?
 - ① 전문직과 기술직종, 각종의 서비스를 제공하는 직업의 비중 증대
 - ② 종신고용, 연공서열 등 제조기술 숙련자를 우대하는 경향 증대
 - ③ 소비자의 기호와 용도에 따른 생산
 - ④ 가상공간에서 전자적으로 상거래
2. 사무실, 빌딩, 공장 등과 같이 제한된 지역에서 정보처리장치들을 연결하기 위해 최적화되고 신뢰성 있는 고속의 통신 채널을 제공하는 네트워크는 무엇인가?
 - ① MAN
 - ② LAN
 - ③ WAN
 - ④ VAN
3. 스크립트(Script) 작성을 위한 표현 방법이 아닌 것은?
 - ① 차트식
 - ② 회화식
 - ③ 혼합식
 - ④ 질문식
4. 스크립트(Script) 작성 시 주의할 점이 아닌 것은?
 - ① 대화체로 초기에 고객의 관심을 유도 할 수 있는 말을 하라.
 - ② 고객에게 질문을 하라.
 - ③ 고객의 관점에서 써라.
 - ④ 서둘러서 가치 설득을 해라.
5. 스트레스 매니지먼트(Stress Management)란 스트레스에 유연히 대처하기 위한 지혜이다. 다음 중 스트레스 매니지먼트의 3가지 단계에 해당하지 않는 것은?
 - ① 자신의 스트레스 수준을 안다.
 - ② 자신의 스트레스 증상을 알고, 스스로 스트레스를 조절한다.
 - ③ 일에 대한 집중적인 몰두로 잊는다.
 - ④ 위험하고 잘못된 매니지먼트에서 안전하고 효과적인 매니지먼트로 대처한다.

6. 다음은 일반적인 스크립트 작성 순서이다. () 안에 들어갈 가장 적합한 것은?

실시목적, 도달목표 설정 → 실시 형태 구분 → 실시 대상 선정 → 고객 혜택 선정 →
() → 작성 스크립트 검증 → () → 시험운영 → 정상운영

- ① 고객 리스트 확보 / 데이터시트 작성
- ② Q&A 작성 / 검증
- ③ 작성 작업 / 데이터시트, Q&A 작성
- ④ 구성 요소의 파악 / 수정

7. 인바운드 스크립트에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 어느 정도 자유로운 구성으로 스크립트를 작성할 수 있고, 적용 분야도 광범위하다.
- ② 정형화된 스크립트를 작성하기 어렵다.
- ③ 스크립트의 충실보다는 Q&A와 응대 매뉴얼(Manual)의 충실에 노력을 기울여야 한다.
- ④ 수주처리, 문의, 상담, 접수 예약이 이에 해당한다.

8. 다음 중 텔레마케팅의 개념으로 옳바르지 않은 것은?

- ① 고객 데이터베이스에 의한 모든 수신, 발신 전화가 개별고객에 대응하는 데이터베이스 마케팅 기법을 구사한 것이다.
- ② 전화를 이용해 단순히 상품판매를 권유하는 텔레커뮤니케이션 측면에서의 접근법이다.
- ③ 오퍼레이터가 전화와 고객 데이터베이스를 활용하여 고객의 욕구를 파악하여, 상품/서비스를 제공하는 효율적인 다이렉트마케팅이다.
- ④ 다양한 매체를 통한 고객과 상담원의 1대1 커뮤니케이션을 마케팅의 핵심으로 삼게 되었다.

9. 화가 난 고객의 전화를 효과적으로 대응하기 위해서 가장 먼저 취해야 할 조치사항은?

- ① 고객이 왜 화가 났는지 그 원인을 밝힌다.
- ② 고객이 어떤 말을 하든지 참고 견딘다.
- ③ 문제점에 대해 먼저 사과한다.
- ④ 문제점에 대한 특별한 질문을 묻는다.

10. 클레임을 처리하는데 있어 웹콜마케터가 취해야 할 자세나 대처방식으로 옳바르지 않은 것은?

- ① 고객의 불평, 불만에 관심을 나타낸다.
- ② 불평, 불만의 핵심이 어디에 있는지를 정확히 파악해야 한다.
- ③ 책임자를 원할 때는 바로 연결해주는 것이 가장 효과적이다.
- ④ 불평, 불만을 하는 고객의 반응을 읽는 것도 중요하며, 트집 잡는다는 식의 선입관을 버린다.

11. 기업의 마케팅 활동에 영향을 주는 경쟁환경은 표적시장에 접근하기 위해 기업이 필수적으로 수행하고 있다. 이러한 경쟁형태 설명의 연결이 바르지 못한 것은?

- ① 독점 - 오직 하나의 기업이 제품, 서비스 시장에서 활동
- ② 과점 - 시장에서 소수의 기업들이 대부분의 시장을 점유
- ③ 불완전경쟁 - 완전경쟁도 완전독점도 아닌 중간적 단계에 있는 시장형태
- ④ 완전경쟁 - 시장 참가자가 적고 자본 노동 등의 이동을 방해하는 인위적 제약이 있는 시장형태

12. 통신시스템 구성의 3요소가 아닌 것은?

- ① 전송방식
- ② 정보
- ③ 매체
- ④ 사용자

13. CRM의 특징으로 맞지 않는 것은?

- ① 고객중심보다는 기업에 중점을 둔다.
- ② 고객획득보다는 고객유지에 중점을 둔다.
- ③ 제품판매보다는 고객관계에 중점을 둔다.
- ④ 시장점유율 보다는 고객점유율에 비중을 둔다.

14. 고객지향, 고객 중심적인 사고를 실천하기 위해서 필요한 세가지 원칙에 해당되지 않는 것은?

- ① 고객의 욕구를 이해해야 한다.
- ② 기업은 역피라미드 구조를 가져야 한다.
- ③ 내부고객의 만족은 불필요하다.
- ④ 불평고객에 대한 관리를 철저히 한다.

15. 고객만족 경영은 성공적으로 실천할 경우 경쟁자들보다 더 고객을 만족시킴으로써 당연히 이익을 창출할 수 있다. 그 이유로 가장 알맞지 않은 것은?

- ① 재구매 고객을 창출하는데 유리하다.
- ② 제품 품질을 극대화할 수 있다.
- ③ 광고효과를 극대화 할 수 있다.
- ④ 비용절감의 효과가 있다.

16. 마케팅 활동에 보편적으로 영향을 미치는 경제적 환경요소에 해당되지 않는 것은?

- ① 경제성장을
- ② 국민소득 수준
- ③ 국제수지
- ④ 노령 인구 증가

17. 웹콜마케팅의 개요를 설명한 것 중 틀린 것은?

- ① 웹콜마케팅은 텔레마케팅보다 범위가 넓은 개념이다.
- ② 웹콜마케팅은 쌍방향 커뮤니케이션이 원칙이므로 시간과 공간적 제약을 받는다.
- ③ 웹콜마케팅의 적용범위는 기업과 고객, 기업과 기업, 정부와 고객 등이 있다.
- ④ 인터넷(웹)과 콜(텔레마케팅)을 결합한 발전된 개념이다.

18. 다음 중 전화(콜)와 인터넷(웹)을 통합하고자 하는 가장 큰 이유는?

- ① 상담원수를 줄일 수 있다.
- ② 상담원의 응대에는 한계가 있다.
- ③ 전화는 사람이 받으므로 인간적인 면이 없다.
- ④ 전화와 인터넷의 결합을 통한 시너지 창출로 고객만족을 극대화시킨다.

19. 외부대행사(아웃소싱)을 이용할 때의 장점으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 웹콜마케터의 인력 및 경험 부족을 극복할 수 있다.
- ② 신규투자의 부담이 적다.
- ③ 지속적인 고객관리의 일관성을 가질 수 있다.
- ④ 짧은 기간 특정 이벤트를 수행할 수 있다.

20. 인터넷 주소에 대한 설명 중 같은 단계의 코드가 아닌 것은?

- ① co
- ② pe
- ③ kr
- ④ go

21. 정보사회의 폐해와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 정보의 홍수와 질의 문제
- ② 정보의 통제의 문제
- ③ 정보의 균등한 분배
- ④ 의사소통과 상호작용의 왜곡

22. 웹콜마케터는 고객과의 원활한 상담을 위해 단어선택과 호감가는 표현법을 유의하는데 다음 중 상담시의 표현법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 전화로는 안됩니다.
- ② 제가 알아봐 드리겠습니다.
- ③ 가능한 빠른 시간내에 보내드리도록 노력하겠습니다.
- ④ 혹시 가능한지 한번 검토해 보겠습니다.

23. 다음 중 커뮤니케이션의 기능으로 맞는 것은?

- ① 사실과 정보 및 효과의 확인을 위해 커뮤니케이션이 이용되지는 않는다.
- ② 조직내에서 의사결정을 하는데 있어서 중요한 역할을 한다.
- ③ 정확한 정보를 얻으려면 선택적 경청훈련을 해야 한다.
- ④ 원만하고 친밀한 인간관계의 형성은 커뮤니케이션의 기능으로는 볼 수 없다.

24. 호감 가는 음성을 연출하기 위한 설명으로 거리가 먼 것은?

- ① 너무 조용하고 온건한 어조의 목소리는 소극적인 느낌을 줄 수 있다.
- ② 호감 가는 음성을 위한 가장 중요한 도구는 미소이다.
- ③ 동일한 리듬을 반복하여 안정감 있는 억양을 구사한다.
- ④ 중요한 단어는 강약을 조절하여 강조해야 한다.

25. 커뮤니케이션의 과정에 대한 설명으로 맞는 것은?

- ① 채널에는 컴퓨터, 네트워크 등 전자매체는 포함하지 않는다.
- ② 커뮤니케이션은 전달자, 수신자, 피드백이라는 기본요소로 이루어진다.
- ③ 송신자와 수신자가 되돌려 받은 메시지의 의미를 해석하는 것을 여과라고 한다.
- ④ 전달자의 생각을 전하기 위해 생각을 어떤 단어로 전환 시키는 것을 부호화라고 한다.

26. ()나 ()를 통해서 스크립트의 문제가 드러나면, 곧바로 수정해야 한다. 스크립트 ()시에는 전체적인 레이아웃과 인상, 언어표현과 어휘사용, 전체적인 흐름 등을 체크해야 한다. 위에서 ()안에 들어갈 단어로 가장 적합한 것은?

- ① 스크립트, 운영, 작성
- ② 역할연기, 시험운영, 수정
- ③ 스크립트, 시험운영, 작성
- ④ 역할연기, 운영, 수정

27. 고객과의 상담에서 '단어 표현법'의 조건이 아닌 것은?

- ① 고객에게 확신을 줄 수 있는 긍정적인 단어를 사용한다.
- ② 고객이 받을 수 있는 이점 보다는 문제점을 위주로 선택한다.
- ③ 지시형이 아닌 의뢰형 이어야 한다.
- ④ 전문 용어 보다는 통상적인 상용 단어를 선택한다.

28. 고객 지향적 웹콜마케팅 화법으로 적절치 않은 것은?

- ① 고객의 자존심을 자극한다.
- ② "Yes"라고 답하지 않을 수 없는 질문을 준비한다.
- ③ 고객이 반론할 경우에 대비하고, 긍정적인 화법을 사용한다.
- ④ 고객이 식상할 수 있으므로, 반복된 상품 소개는 삼가한다.

29. 웹콜센터를 이용해서 고객이 얻을 수 있는 이점에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 웹상에서 바로 상담원을 통해 서비스를 받을 수 있다.
- ② 멀티미디어 기능을 이용하여 보다 정확한 상담을 받을 수 있다.
- ③ 상담원이 상담중일 때 call back 요청을 할 수 있으므로 기다리는 시간을 줄일 수 있다.
- ④ 웹콜센터로는 음성 서비스만 받을 수 있다.

30. 스트레스를 관리하기 위한 방안에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 자신의 스트레스 수준을 안다.
- ② 복식과 단전 호흡 등은 스트레스를 더욱 악화시키니 절대하지 않는다.
- ③ 자신의 스트레스 증상을 알고 스스로 스트레스를 조절한다.
- ④ 자신의 스트레스 관리방법을 만들고 점검한다.

■ 실기(31 ~ 39) : 문제별 배점

▶ 정보검색 및 전자우편 작성, 전송능력(배점 6점)

31. 선거비용제한액이란 공직선거법 제122조 규정에 의하여 관할 선거구선거관리위원회가 공고한 당해 선거의 선거비용제한액을 말하며 선거별로 인구수, 읍, 면, 동수 등 여러 가지를 고려하여 산정한다. 그렇다면 2007년 12월에 진행된 '제 17대 대통령 선거 선거비용제한액'과 비용 산정 시 '기준 금액(인구수 X ()원)'을 정확히 검색하여 전자우편으로 발송하시오

(선거비용제한액은 백만원 단위까지, 기준금액은 오십원 단위까지 정확히 검색하시오)

- 받는 사람 : mail@ihd.or.kr
- 전자우편 제목 : 선거비용제한액과 기준 금액
- 전자우편 내용 : 검색한 답안

▶ 워드프로세서 작성능력(배점 10점)

32. IA-32로 알려진 인텔 x86 아키텍처는 개인용 컴퓨터(PC)의 일상화를 가져왔다. 수많은 방법 속에 리눅스도 운영체제에 대해 같은 방식을 적용하고 있다. 리눅스 이전의 선택은 일차적으로 특정 하드웨어 위에 특정 운영체제이거나 일반 제품 하드웨어 위에 특정 운영체제였다. BSD같은 다른 오픈소스 운영체제가 생기고, 리눅스는 처음으로 일반 제품 하드웨어 위에 구축된 일반 운영체제의 실용적인 결합이었다. 리눅스는 또한 넓은 범위의 특정과 임베디드 된 아키텍처에서도 이용가능하다. 리눅스는 많은 사람들에 의해 개발된 단일 운영체제를 만들어 냈다. 많은 소프트웨어 벤더들이 리눅스에서 돌아가는 응용 소프트웨어를 만들어 나감에 따라, IT 관리자들도 이제 가장 가격 경쟁력 있고 투자 수익률이 좋은, 하드웨어와 운영체제에 솔루션들을 적용할 수 있다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

33. 고객이 가장 원하는 사항은 무엇입니까?

몇 주 전에 영화관에 갔다가 할인이 된다고 해서 카드를 만들었는데 이제 서야 왔어요. 그때 가입할 때 직원이 연회비가 1년 동안 무료라고 했는데 여러 가지 쿠폰하고 설명서가 와서 읽어보니까 결국은 연회비를 내야하는 것 같은데 직원이 말한 거 하고는 틀리네요? 연회비를 내는 거면 다른 카드도 많은데 신청 안했지요. 어떻게 된 거죠?

- ① 카드가 너무 늦게 왔다.
- ② 직원의 설명과 서류 내용이 다른데 정확하게 알고 싶다.
- ③ 연회비를 낸다면 카드를 취소하고 싶다.
- ④ 왜 연회비를 받는지 알고 싶다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

34. 고객이 가장 원하는 사항은 무엇입니까?

요금이 너무 많이 나와서 지난달에 핸드폰 요금제를 바꿨는데 이번 달에 더 많이 나온 것 같아서 전화했어요. 지난달하고 쓴 내용이 크게 다르지 않았는데 요금이 더 나왔네요. 요금제를 다시 바꿀 수 있나요?

- ① 지난달에 요금이 너무 많이 나왔다.
- ② 핸드폰 요금제를 바꾸고 싶다.
- ③ 핸드폰 요금제를 바꿨는데 요금이 더 나온 이유를 알고 싶다.
- ④ 다른 요금제 종류를 알고 싶다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

35. 고객의 요구사항에 가장 효과적으로 응대한 표현은 무엇입니까?

직원들 교육 좀 제대로 시켜요. 전화를 주기로 했으면 약속시간에 연락을 해야 할 거 아니에요. 도대체 고객을 몇 시간을 기다리게 하는 거예요. 이렇게 서비스해서 다시 그 회사 물건 사겠어요? 거기 책임자 좀 바꿔요

- ① 지금 책임자분은 자리에 안계십니다. 제가 도와드리겠습니다.
- ② 네. 그러세요. 직원이 언제까지 연락을 드리기로 했는데 전화가 없는 건가요?
- ③ 정말 죄송합니다. 직원이 큰 잘못을 했네요. 다시 한번 사과 말씀드립니다.
- ④ 직원들 교육을 통해 개선토록 노력 하겠습니다.

▶ **서술능력(문제당 배점 4점)**

36. 고객과의 상담표현 중 ①과 ②를 효과적인 표현으로 수정하시오.
(단, 각각 1줄 내외로 작성하시오.)

고 객 : 원피스를 하나 샀는데 인터넷에서 본 색깔과 너무 다르네요.

상담원: ①인터넷 화면으로 보는 색깔과 약간 다를 수 있습니다.

고 객 : 그럼 이거 반품해도 되는 건가요?

상담원: ②네, 반품하실 수 있고, 교환도 가능합니다.

▶ **서술능력(문제당 배점 4점)**

37. 고객과의 상담표현 중 ①과 ②를 효과적인 표현으로 수정하시오.
(단, 각각 1줄 내외로 작성하시오.)

고 객 : 계좌 비밀번호를 잊어버렸는데 어떻게 해야 하나요?

상담원: ①비밀번호는 지점을 직접 방문하셔야 확인할 수 있습니다.

고 객 : 바빠서 갈 시간이 없는데 꼭 직접 제가 가야하나요?

상담원: ②본인이 아닌 경우에는 비밀번호를 확인할 수 없습니다.

▶ 스크립트 작성능력 (배점10점)

38. 가전제품을 수리 받은 고객에게 해피콜을 하기 위한 가장 바람직한 상담흐름으로 스크립트를 배열해 보시오

가 서비스를 받으시는 과정 중에 특별히 불편한 사항은 없으셨습니까?

나 지난주에 전문기사가 방문해서 A/S를 받으셨는데, 얼마나 만족스러우셨는지 의견을 여쭙고자 전화 드렸습니다. 지금 통화 괜찮으십니까?

다 안녕하십니까? 행복전자의 나친절입니다. 000고객님 맞으십니까? 고객님의 항상 저희 행복전자를 이용해주셔서 감사드립니다.

라 고객님의 소중한 의견을 바탕으로 더 나은 서비스로 보답하겠습니다.

▶ 비즈니스 문서 작성능력(배점 12점)

39. 다음의 내용을 참고하여 고객 감사 이벤트 안내문을 작성하시오.

다사랑 한정식에서는 연말을 맞이하여 그동안 이용해주셨던 고객분들께 가족 및 직장 동료, 또는 가까운 친지분들과 뜻 깊은 연말행사를 하실 수 있도록 “사랑을 나누어요” 이벤트를 개최하고자 합니다. 이벤트는 2008년 12월 10일부터 12월 31일까지 진행되며, 주요 행사내용은 3가지 이벤트로 이루어집니다. 첫 번째 이벤트는 매일 저녁 6시부터 10시까지 추첨을 통해 5분의 고객님께 무료 식사권을 드리며, 두 번째 이벤트는 토요일과 일요일 저녁 7시부터 8시까지는 전통악기 연주회가 열립니다. 세 번째 이벤트는 미리 예약을 하시는 경우 사은품으로 이쁜 머그잔을 참석하시는 모든 분들께 증정합니다. 예약 방법은 다사랑 홈페이지 및 전화 등록이 가능하며 연락처는 02-987-6543이며 홈페이지 주소는 www.dalove.co.kr입니다.