

제16회 웹콜마케터 2급 2차 시험 모범답안

■ 필기(1 ~ 30)

문제번호	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
정답	3	2	1	2	3	4	4	4	2	4
문제번호	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
정답	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3
문제번호	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
정답	1	2	1	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 : 태풍에 이름을 붙이기 시작한 년도와 태풍 이름 ○ 전자우편 내용 : 1953년, Soudelor
32	분당 타수, 정확도
33	③
34	③
35	②
36	<ul style="list-style-type: none"> ① 실례지만 교통편은 무엇을 이용하실 계획이십니까? ② 출발하시는 곳이 어디십니까?
37	<ul style="list-style-type: none"> ① 주문내역 확인 후 도와드리겠습니다. 주문번호를 말씀해 주시겠습니까? ② 안타깝게도 이미 포장되어 배송이 진행 중이라 취소가 어렵습니다.
38	라 - 나 - 가 - 다
39	<p>안녕하세요? 고객님의.</p> <p>한 걸음 더 빠른 인터넷의 선두주자 신나라 고객센터 사전 담당자 장동건 입니다.</p> <p>보내주신 메일에 답변이 늦어져 진심으로 죄송합니다. 공교롭게도 고객님의께서 보내주신 메일이 5월2일 금요일 근무시간 이후인 7시 도착되었는데 그 후로 5일까지 휴일이었던 관계로 답변이 늦어졌습니다. 다시 한 번 답변이 늦어져 불편 드린 점 사과 말씀 드립니다.</p> <p>미니사전 이용 관련하여 고객님의께서 보내주신 내용은 잘 받았습니다.</p> <p>우선 저희 미니사전에 관심을 갖고 연락 주셔서 정말 감사드립니다.</p> <p>미니사전은 미니펜과 자동투명 기능을 갖춘 빠르고 편리한 검색 툴입니다.</p> <p>미니사전에 대한 세부 기능은 다음과 같습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 미니펜 기능은 타이핑 없이 원하는 단어를 미니펜으로 찍어서 검색하는 방법입니다. 2. 자동 투명 기능은 사전 사용 후 자동으로 투명해지는 기능을 통해 문서 작업 등의 방해가 최소화되는 기능입니다. 3. 미니사전은 고객님의 홈 페이지에 따로 검색창을 넣어 이용하시는 기능이 아니라 프로그램을 다운 받아서 바탕화면에서 바로 이용하실 수 있는 기능입니다. <p>프로그램을 다운 받아 미니사전의 편리한 기능을 꼭 이용해 보시기 바랍니다.</p> <p>이용하시면서 궁금한 사항이 있으시면 언제든지 문의 주시기 바랍니다.</p> <p>고객님 충분한 답변이 되셨습니까?</p> <p>답변이 충분치 못하거나, 더 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 고객센터로 메일 주시기 바랍니다.</p> <p>항상 성심 성의껏 답변 해드리겠습니다.</p> <p>앞으로도 더욱 더 나은 서비스를 위해 노력하겠습니다.</p> <p>고객님의 작은 미소로 행복을 전해주는 하루되시기 바랍니다. 감사합니다.</p> <p>신나라 고객센터 사전담당자 : 장동건 / 연락처 : 010-888-8282 / E-mail: shindong@shinqz.com</p>

■ 필기(1 ~ 30) : 문제당 1.5점

1. 정보화 사회에 대한 설명과 거리가 먼 것은?

- ① 정보의 저장과 유통, 사용이 쉽게 이루어지는 사회
- ② 자료 및 정보의 이용 가치가 높은 사회
- ③ 물자의 생산 주체가 중심이 되는 사회
- ④ 정보가 차지하는 비중이 상대적으로 큰 사회

2. 고객정보 수집 및 취급 시에 유의할 점과 거리가 먼 것은?

- ① 고객정보의 수집은 필요한 정보로 제한 한다.
- ② 불필요한 정보를 포함하여 가능한 많은 정보를 수집 한다.
- ③ 공정한 방법으로 데이터를 수집해야 한다.
- ④ 정보를 수집하기 전에 정보를 수집하는 목적을 명확히 한다.

3. 다음 설명에 해당하는 프로토콜은?

“전자우편 서버 간에 전자 우편을 전송하는데 이용하는 프로토콜이다”

- ① SMTP
- ② TCP/IP
- ③ SLIP
- ④ POP3

4. 네비게이션의 지원체계 중 웹 사이트 이용자가 제공되는 정보와 기능을 전반적으로 파악할 수 있도록 도와주는 일종의 약도 기능을 의미하는 것은?

- ① 라벨링 체계
- ② 사이트 맵
- ③ 대문
- ④ 안내

5. 백엔드 시스템의 기능에서 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 고객 관리 시스템
- ② 거래 처리 시스템
- ③ 메일링 리스트 생성
- ④ 외부시스템과의 연동

6. 인터넷 신문에서 '야구'와 관련된 기사를 찾으려고 할 때 가능한 검색 방법으로 옳지 않은 것은?

- ① 검색창에서 '야구'를 쓰고 검색을 하여 찾는다.
- ② 메뉴에서 '스포츠>야구' 순서로 하위로 내려가며 검색한다.
- ③ 사이트 맵이 있으면 야구 기사 관련 부분을 찾아 클릭한다.
- ④ 신문은 반드시 날짜순으로만 검색할 수 있다.

7. 웹콜센터 이용 시 고객이 얻을 수 있는 이점이 아닌 것은?

- ① 웹상에서 바로 상담원을 통해 서비스를 받을 수 있다
- ② 상담원이 상담중일 때 call back 요청을 할 수 있으므로 기다리는 시간을 줄일 수 있다
- ③ 멀티미디어 기능을 이용하여 보다 정확한 상담을 받을 수 있다
- ④ 인터넷의 발전과는 큰 관련이 없다

8. 웹콜센터의 기능 중 상담원을 위한 기능이 아닌 것은?

- ① 웹 서핑 기능(Web Surfing)
- ② 콜백(Callback)
- ③ VoIP 통화
- ④ 트래픽관리

9. 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 고객등이 있다
- ④ 인터넷(웹)과 콜(텔레마케팅)을 결합한 발전된 개념이다

10. 아웃바운드 웹콜마케팅의 활용수단이 아닌것은?

- ① 대기콜에 대한 콜백(CALL BACK)시스템
- ② 푸시이메일시스템(PUSH E-MAIL SYSTEM)
- ③ 디지털화된 스크립트(DIGITAL SCRIPT)
- ④ 자동호분배시스템(ACD DISTRIBUTION SYS.)

11. 웹콜마케팅을 통하여 고객과 1:1 커뮤니케이션을 수행함으로써 고객에게 만족을 주는 마케팅시스템을 _____이라 한다.

- ① 통합적 마케팅 시스템(integrated marketing system)
- ② 데이터베이스 마케팅(database marketing)
- ③ CRM(customer relationship management)
- ④ 실시간 마케팅(real time marketing)

12. 다음은 어떤 마케팅을 설명하는 내용인가 ?

[고객 개개인마다의 개성과 차이를 고려하여 이를 데이터 베이스화하여 그에 적합한 마케팅 전략을 제공하고, 특히 커뮤니케이션 양식에 있어서 쌍방향적인 성격을 지니고 있다]

- ① 매스 마케팅
- ② 대중 마케팅
- ③ 일대일 마케팅
- ④ 표적 마케팅

13. 올바른 경청방법으로 올바르지 않은 것은?

- ① 선입관에 구애받지 말고 허심탄회하게 듣는다.
- ② 불안, 망설임, 걱정, 내부사정, 결정 등 생략된 부분을 짐작해 본다.
- ③ 주의를 집중해서 듣고 가능한 많은 질문을 한다.
- ④ 듣고 있다는 것을 표현하며, 상대방에 대해 공감을 표시한다.

14. CRM의 특징으로 올바르지 않은 것은?

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

15. 고객만족에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 고객의 제품에 대한 사전 기대와 구매 후 제품의 지각된 실제 성능에 대한 비교의 결과이다.
- ② 고객에게 최대의 만족을 제공함으로써 자사 제품에 대한 재구매를 유도할 수 있다.
- ③ 고객을 만족시킴으로써 광고효과의 극대화를 가져올 수 있다.
- ④ 반복 구매 고객이 되도록 하는 것은 비용 절감과는 관련이 없다.

16. 전자우편 사용시의 예절과 가장 거리가 먼 것은?
- ① 용량이 커다란 파일은 반드시 압축하여 첨부한다.
 - ② 전자우편 주소가 정확한지 확인하고 우편을 보낸다.
 - ③ 전자우편을 보낼 때는 장식을 많이 사용하여 보낸다.
 - ④ 제목은 메시지 내용을 함축하여 간략하게 쓴다.
17. 다음 중 인터넷에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?
- ① TCP/IP 프로토콜을 기반으로 한다.
 - ② 방대한 지역의 컴퓨터를 연결하는 컴퓨터 통신망이다.
 - ③ 전자우편, 정보검색 등을 활용할 수 있다.
 - ④ 인터넷 연결을 위해 ZMODEM이 반드시 필요하다.
18. 인터넷을 통한 정보 수집을 하려고 한다. 옳바르지 않은 방법은?
- ① 가능한 한 많은 검색엔진과 연산자의 사용을 익혀 정보를 수집한다.
 - ② WWW상에 존재하는 문서만을 대상으로 검색을 한다.
 - ③ 문자에서 정보를 얻고자 한다면 이미지를 로딩하지 않고 찾는다
 - ④ 검색 엔진에서 찾지 못할 경우에는 전문 DB를 이용해 본다.
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 고객관리의 일관성을 가질 수 있다.
 - ④ 짧은 기간 특정 이벤트를 수행할 수 있다.
20. 인바운드 웹콜마케팅의 설명 중 틀린 것은?
- ① 고객이 먼저 문의를 하는 것으로 커뮤니케이션이 시작된다.
 - ② 자사의 서비스나 제품에 대한 문의 주문, 불만사항 등에 의한 서비스를 주로 한다.
 - ③ 고객이 원하는 상품이나 서비스가 없을 경우는 즉시 응대를 종료한다.
 - ④ Q&A, 게시판, 채팅창 등을 활용하여 고객응대를 하기도 한다.

21. 웹콜마케팅을 자체적으로 운영하는 것이 가장 적합한 경우에 해당하는 것은?

- ① 신규고객 확보보다 고정고객 관리에 중점을 둔다.
- ② 웹콜마케팅을 비정기적으로 수행할 계획이다.
- ③ 자사 제품과 서비스에 관련된 데이터의 종류와 양이 많지 않다.
- ④ 회사 내 부서들이 서로 연계되지 않고 독립적으로 운영되고 있다.

22. 커뮤니케이션의 기능 중 올바른 것은?

- ① 커뮤니케이션을 통해 많은 정보를 얻을 수 있고 또한 전달할 수도 있지만, 외국어는 중요한 정보획득 수단으로는 볼 수 없다.
- ② 커뮤니케이션은 조직 내에서 의사결정을 하는데 있어서 중요한 역할을 한다. 이때는 민주적 의사결정 기법에서 특히 협상과 조정기법이 많이 이용된다.
- ③ 커뮤니케이션을 통해 정확한 정보를 전달 하려면 선택적 경청과 읽기를 위한 훈련은 지양하고, 적극적 경청 훈련만을 해야 한다.
- ④ 원만하고 친밀한 인간관계의 형성은 커뮤니케이션의 기능으로는 볼 수 없다.

23. 성공적인 Oral 커뮤니케이션의 조건으로 바르지 못한 것은?

- ① 전문용어를 사용하여 말을 해야 한다.
- ② 경어법을 염두에 두어야 한다.
- ③ 필요한 경우에 음운을 생략하는 것이 더 자연스럽다.
- ④ 표준어와 표준발음을 구사해야 한다.

24. 클레임 처리를 위한 웹콜마케터 개인의 대응 방안으로 맞지 않는 것은?

- ① 겸허하게 감정을 낮추고 한발 양보하는 자세로 대처한다.
- ② 정확한 원인을 판단하고 분석한다.
- ③ 불평불만 사항 처리는 그 즉시 상사나 동료에게 인계한다.
- ④ 적극적으로 해결한 다음 그 결과를 검토한다

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. 클레임 처리의 원칙이 아닌 것은?

- ① 우선사과의 원칙
- ② 신속질문의 원칙
- ③ 원인파악의 원칙
- ④ 논쟁피하기 원칙

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 삼간다.

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

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

30. 스트레스를 관리하기 위한 방안에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 자신의 스트레스 수준을 안다.
- ② 복식과 단전 호흡 등은 스트레스를 악화시키니 하지 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. 북태평양 남서부에서 발생한 맹렬한 열대 저기압을 태풍이라고 한다. 해마다 발생하는 태풍의 수는 최소 30개에서 최대 100까지 매년 다르며 동남아시아에서 가장 많이 발생한다. 매해 한국을 통과하는 태풍은 연평균 3개 정도이나 간접 영향이나 피해를 주는 태풍의 개수는 그 이상이다. 태풍의 이름은 아시아태풍위원회에서 아시아 지역 14개국의 고유한 이름을 사용하고 있으며 나라별로 각 10개씩 제출한 140개를 5개 조로 나뉘어 구성된다. 태풍에 이름을 붙이기 시작한 년도와 3조 중 미크로네시아에서 정한 추장을 의미하는 태풍의 이름을 영문으로 정확히 검색하여 전자우편으로 발송하시오

- 받는 사람 : mail@ihd.or.kr
- 전자우편 제목 : 태풍에 이름을 붙이기 시작한 년도와 태풍 이름
- 전자우편 내용 : 검색한 답안

▶ 워드프로세서 작성능력(배점 10점)

32. 시민들에게 전자적 참여기회를 제공하는 e-거버넌스 확립은 전자민주주의 구현을 위한 핵심이다. 전자민주주의의 발전단계는 크게 e-정보(Information), e-민원(Interaction), e-참여(Integration)의 3단계로 구분이 가능하다. e-정보단계는 정부가 일방적으로 정보를 제공하는 단계이고, e-민원단계는 시민이 정부에 특정한 서비스를 요구하고 정부가 이에 반응하는 단계이다. e-참여단계는 시민이 정부의 정책결정과정에 실질적으로 영향을 미치는 단계를 의미한다. 우리나라의 e-거버넌스 확립 전략은 전자정부 사업내용의 변화에서 잘 나타나고 있다. 정부는 '행정 정보 공개 통합창구'인 열린 정부 홈페이지(www.open.go.kr)에서 정보공개청구부터 정보획득까지 단일 창구 온라인 서비스를 제공하는 e-정보를 실현하고 있다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

33. 제가 거기 인터넷을 사용하고 있는데요. 평상시에도 요금이 좀 비싸다 싶었거든요. 그런데 요사이 자꾸 다른 회사에서 인터넷 바꾸라고 전화가 오네요. 요금도 지금 내는 것 보다 싸고 현금도 준다고 해서 해지를 하고 싶거든요.

고객이 가장 원하는 요구사항은 무엇인가?

- ① 해지를 하고 싶다.
- ② 약정 위약금이 얼마인지 궁금하다.
- ③ 저렴하게 사용할 방법이 있는지 궁금하다.
- ④ 요금이 다른데 보다 왜 비싼지 알고 싶다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

34. 저기 주문한 상품을 받았는데요. 분명히 30사이즈를 주문했거든요. 근데 너무 작아요. 다른 데서 주문해보면 30사이즈 시키면 다 잘 맞w거든요. 그러니깐 이걸 제가 주문을 잘못된 게 아니거든요. 다른 사이즈로 교환해주세요.

고객에 대한 적절한 대응 방법은 무엇인가?

- ① 불편에 대해 사과하고 불편하면 규정대로 교환해 준다고 한다.
- ② 일반 사이즈와 동일한데 고객이 주문을 잘못된 것을 정확히 알려주어야 한다.
- ③ 불편에 대해 사과하고 고객 잘못이 아니므로 배송비 부담없이 교환해준다고 한다.
- ④ 교환은 해주지만 고객이 배송비를 부담해야 함을 알려주어야 한다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

35. 고객 : 제가 책을 주문해서 받아 보면 구겨지거나 눌린 자국이 있는 책이 가끔 오거든요. 아예 파본이면 교환하겠지만 이 정도로 교환하기도 귀찮고 해서 그냥 봐요. 하지만 중고책을 산 것도 아닌데 지저분하니 기분이 참 안 좋네요. 처음에 꼼꼼히 챙겨서 잘 좀 보내주면 좋잖아요.

고객이 원하는 요구사항에 가장 먼저 응대할 적합한 표현은 무엇인가?

- ① 고객님의 바로 교환해 드리겠습니다.
- ② 새 책을 구입하셨는데 지저분한 책이 배달되어 정말 언짢으셨겠네요.
- ③ 고객님의 불편을 드려서 정말 죄송합니다.
- ④ 앞으로 잘 챙겨서 보내드리겠습니다.

▶ **서술능력(문제당 배점 4점)**

36. 고객과의 상담표현 중 ①과 ②를 효과적인 표현으로 수정하십시오.

고객 : 거기 좀 찾아가려고 하는데요. 위치 좀 알려주세요.

상담원 : ①월로 오세요.

고객 : 네! 지하철타고 갈려구요

상담원 : ②어디서 오세요

▶ **서술능력(문제당 배점 4점)**

37. 고객과의 상담표현 중 ①과 ②를 효과적인 표현으로 수정하십시오.

고객 : 어제 주문했는데 취소가 되나요?

상담원 : ① 주문번호는요

고객 : 1234567이예요

상담원 : ②이미 물류센터로 넘어가서 취소가 불가합니다.

▶ 스크립트 작성능력 (배점10점)

38. 다음은 품질도서를 문의 한 고객에 대한 응대 스크립트이다. 이를 올바른 순서대로 구성하시오.

- 가. 안타깝게도 말씀하신 도서는 품질상태입니다.
- 나. 네, 도서명을 말씀해 주시면 바로 도와드리겠습니다.
- 다. 잠시 기다려 주시면 출판사에서 구입하실 수 있는지 확인해 드리겠습니다.
- 라. 안녕하세요. 00문고에 오승아입니다. 무엇을 도와드릴까요?

▶ 비즈니스 문서 작성능력(배점 12점)

39. 다음은 고객이 포털사이트의 기능에 대해 문의메일을 보낸 내용이다. 이와 관련된 답변 메일을 작성하시오.

[고객문의메일] 메일수신일 - 2008년 5월 2일(금) 19:00

사이트를 보다가 보니 미니사전이라는게 있던데 그게 뭔가요? 이용하는 방법과 개인홈페이지를 만들려고 하는데 미니사전을 제 홈페이지에 달아서 사용할 수도 있는지 궁금합니다

[답변메일내용] 메일답변일 - 2008년 5월6일(화) [3일~5일이 휴일이었음]

- ① 메일수신자 : 신나라 고객센터 사전담당자 장동건, 010-888-8282, shindong@shinqz.com
- ② 미니사전은 미니펜기능, 자동투명기능 등을 갖춘 빠르고 편리한 검색 툴
- ③ 미니펜기능-타이핑 없이 원하는 단어를 미니펜으로 찍어서 사용하는 기능
- ④ 자동투명기능 - 사전 사용 후 자동으로 투명해지는 기능으로 문서 작업 방해 최소화
- ⑤ 미니사전은 프로그램을 다운받아 바탕화면에서 사용하는 것임