

제17회 웹콜마케터 2급 2차 시험 모범답안

■ 필기(1 ~ 30)

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

■ 실기(31 ~ 39)

문제번호	정답
31	<ul style="list-style-type: none"> ○ 받는 사람 : mail@ihd.or.kr ○ 전자우편 제목 : 골프 선수의 이름과 국적 ○ 전자우편 내용 : Beth Daniel, 미국
32	분당 타수, 정확도
33	①
34	②
35	①
36	<ul style="list-style-type: none"> ① 불편하시겠지만 회사 본사로 오셔야 수리 받으실 수 있습니다. ② 본사는 강남역 4거리에서 가장 높은 빌딩에 위치하고 있습니다.
37	<ul style="list-style-type: none"> ① 잠시만 기다려 주시겠습니까? 지금 변경해 드리겠습니다. ② 제가 알아봐 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠어요?
38	가 - 라 - 다 - 나
39	<p>고객님 안녕하십니까? 루트전자 고객센터 담당자 탁수영입니다. 혁신적인 디자인과 다양한 기능을 탑재한 최신형 MP3 모델인 K123을 구매해주셔서 진심으로 감사드립니다. 고객님의 보내주신 K123의 기능과 사은품 관련 문의 내용은 잘 받았습니다.</p> <p>먼저 문의하신 K123의 녹음 기능과 알람 기능에 대해 답변 드리겠습니다. 녹음 기능은 K123의 메뉴 버튼을 길게 누르면 사용하실 수 있습니다. 또한 알람 기능은 K123의 메뉴 버튼을 짧게 두 번 누르면 원하시는 대로 알람 설정이 가능합니다.</p> <p>신청하신 사은품(실리콘케이스)은 13일에 발송된 것으로 확인되었으며 금일 중 수령하실 수 있습니다. 사은품을 수령하신 후 타 사은품(이어폰)으로 교환을 원하실 경우 수령하신 사은품을 우체국 택배를 이용하여 루트전자 본사로 착불 발송하여 주시면 재발송해 드리겠습니다.</p> <p>고객님! 원하시는 충분한 답변이 되셨나요? 다른 문의 사항이나 제품 사용 시 불편하신 점이 있으면 언제든지 고객센터로 연락주시면 정성을 다해 답변 드리겠습니다. 깊어가는 가을 행복과 웃음이 가득한 하루되시길 바랍니다. 감사합니다. 루트전자 고객센터 담당자 탁수영 올림</p>

■ 필기(1 ~ 30) : 문제당 1.5점

1. 정보화 사회에 대한 설명과 가장 거리가 먼 것은?

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

2. 다음에서 설명하는 통신 프로토콜 기능은?

정보를 송신하는 측에서 수신자가 처리하기 벅찰 정도로 너무 빨리 정보를 보내는 경우, 수신측에서는 전송받은 정보를 모두 처리하지 못하게 된다. 프로토콜은 이때 정보의 속도를 제어한다.

- ① 에러 제어의 기능
- ② 동기화(Synchronization)의 기능
- ③ 흐름제어(Flow control)의 기능
- ④ 회선을 통제하거나 제어하는 기능

3. TCP/IP에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 수신측의 IP는 에러 유무를 검사하고 에러가 발생되면 재전송을 요구한다.
- ② 데이터를 전송할 때 일정한 길이의 패킷(Packet)으로 나누어 전송한다.
- ③ TCP/IP는 인터넷에서 사용하는 프로토콜이다.
- ④ TCP와 IP가 근간을 이루며 패킷으로 나뉜 데이터는 IP에 의해서 수신측 컴퓨터로 보내진다.

4. 다음 중 IP 주소로 사용될 수 없는 것은?

- ① 2.10.209.156
- ② 219.180.10.20
- ③ 196.10.10.10
- ④ 114.255.265.30

5. 인터넷에 대한 다음 설명 중 틀린 것은?

- ① 통신 프로토콜 중에서 TCP/IP 프로토콜을 기반으로 한다.
- ② 인터넷 주소는 FTP 체계로 구성된다.
- ③ 정보 검색 서비스, 월드 와이드 웹, 파일전송, 전자우편 등의 활용이 가능하다.
- ④ 전 세계의 컴퓨터를 연결하는 컴퓨터 네트워크이다.

6. 웹콜센터에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 기존의 콜센터에 웹 서버를 첨가하여 구축한 형태이다.
- ② 웹을 이용할 수 있는 곳이라면 어디서든 근무할 수 있다.
- ③ 전화를 기반으로 하는 콜센터에 비해 구축기간이 길다.
- ④ 기존의 전화를 비롯한 전자우편, 게시판, 홈페이지 활용 등 웹을 통해서도 고객과 상담할 수 있도록 지원하는 시스템이다.

7. 웹 사이트 이용자가 웹 사이트에서 제공되는 정보와 내용을 한 눈에 파악할 수 있도록 하는 것은?

- ① 링크
- ② 브라우저
- ③ 글맵시
- ④ 사이트 맵

8. 웹 사이트에서 이루어지는 고객관리로 적절하지 않는 것은?

- ① 프로필 관리
- ② 면대면(Face To Face) 관리
- ③ 서비스 및 마케팅 활동 관리
- ④ 트래픽 및 거래 관리

9. 웹콜센터 시스템의 기능 중 상담원을 위한 기능이 아닌 것은?

- ① 웹서핑 기능
- ② FAQ 기능
- ③ 콜백(Call Back) 기능
- ④ 콜모니터링(Call Monitoring) 기능

10. 아웃바운드 웹콜마케팅의 활용수단이 아닌 것은?

- ① 대기콜에 대한 콜백 시스템
- ② 푸시 이메일 시스템
- ③ 자동호 분배 시스템
- ④ 디지털화된 스크립트

11. 가격 설정을 위한 고려요소로 적절하지 않은 것은?

- ① 경쟁회사의 제품가격
- ② 제품의 생산 원가
- ③ 고객이 느끼는 제품의 가치
- ④ 경쟁회사가 희망하는 반품을

12. 고객가치의 특성에 대한 설명으로 올바르지 못한 것은?

- ① 고객이 기대할 때의 기준은 경쟁자의 제품에 대해 상대적으로 형성된다.
- ② 고객의 기대는 정태적이며 항상 감소한다.
- ③ 제품품질과 서비스 품질은 모든 유통경로로 확대되어야 한다.
- ④ 고품질 제품 및 서비스를 통해 고객가치를 극대화하기 위해서는 조직전체가 참여하고 몰입해야 한다.

13. 고객만족경영을 성공적으로 실천하기 위한 과제에 해당되지 않는 것은?

- ① 고객지향성 확립
- ② 고객지향적 기업문화 형성
- ③ 내부고객 만족
- ④ 기능중심의 피라미드형 조직구조

14. 다이렉트 마케팅(Direct Marketing)에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 쌍방향 의사소통 시스템
- ② 고객과의 지속적인 관계 유지
- ③ 유사제품의 판매촉진 방법
- ④ 다양한 매체수단의 활용

15. 마케팅전략 수립단계에서 각 표적시장별 마케팅믹스를 개발하는 단계는?

- ① 포지셔닝
- ② 시장세분화
- ③ 표적시장 선정
- ④ 시장조사

16. 다음 중 아웃바운드 업무활동에 속하지 않는 것은?

- ① 시장조사
- ② 신규고객 확보
- ③ 문의사항 접수
- ④ 상품정보안내

17. 다음은 세일즈 상담화법중에서 공감대화법이다. 공감대화법을 구사하는데 있어 잘못된 것은?

- ① 고객의 신분에 맞는 존칭어를 사용하며, 장점을 발견하려는 노력을 시도해야 한다.
- ② 인사는 격식에 치중하여 당당하고 정확하게 해야 한다.
- ③ 고객을 진심으로 칭찬해야 하며, 상대를 좋아하려고 노력해야 한다.
- ④ 공통적인 화제를 선택해야 하며, 항상 자신감을 가지고 당당한 자세를 보여주어야 한다.

18. 웹콜마케팅의 특성에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 시간과 공간의 장벽 극복이 가능하다.
- ② 실시간 개념으로 당사자와 직접 대화를 할 수 있는 쌍방향 미디어를 사용한다.
- ③ 매스 마케팅적 특성을 가진다.
- ④ TV광고, 우편 등 다른 매체와 결합하여 효과적인 마케팅을 구사할 수 있는 통합적 마케팅 시스템이다.

19. 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.

20. 고객 가치 중에서 서비스 품질을 통한 가치 창출에 관한 설명으로 옳바르지 못한 것은?

- ① 거래 서비스는 기업과 고객 사이의 교환거래와 직접적으로 관련되어 있다.
- ② 판매 전 지원 서비스는 고객에게 의사결정 과정상의 정보와 지원을 제공해 준다.
- ③ 판매 후 서비스는 기업에서 가장 많은 관심을 기울인 지원서비스 분야이다.
- ④ 고객은 실질적으로 제품의 품질과 서비스 품질을 분리하여 평가한다.

21. 웹콜마케팅의 프로모션에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 매체를 통한 광고 전략
- ② TV, 라디오를 통한 어나운스먼트(Announcement) 프로모션
- ③ 언론사의 보도자료 기사화를 통한 홍보 프로모션
- ④ 웹콜마케팅 프로모션 각 요소들의 효과적인 믹스를 통한 시너지 효과 창출

22. 커뮤니케이션의 기능에 대한 설명으로 맞는 것은?

- ① 커뮤니케이션을 통해 많은 정보를 얻을 수 있고 또한 전달할 수도 있지만, 외국어는 중요한 정보획득 수단으로는 볼 수 없다.
- ② 조직 내에서 의사결정을 하는데 있어서 중요한 역할을 하며, 민주적 의사결정 기법에서 특히 협상과 조정기법이 많이 이용된다.
- ③ 커뮤니케이션을 통해 정확한 정보를 얻으려면 선택적 경청과 읽기를 위한 훈련을 지양한다.
- ④ 원만하고 친밀한 인간관계의 형성은 커뮤니케이션의 기능으로는 볼 수 없다.

23. 비즈니스 문서를 작성하는 과정에서 교정부분에 대해 유의해야 할 점이 아닌 것은?

- ① 가장 적절한 단어, 스타일, 어조를 사용했는지 확인한다.
- ② 정보를 제시할 논리적 패턴을 결정한다.
- ③ 명확하고 간결한 지를 살피고 전문용어의 사용을 피한다.
- ④ 사실에 입각하여 잘못된 것은 고친다.

24. 합의문서를 작성 할 때 지켜야 할 원칙으로 틀린 것은?

- ① 회사가 잘못을 한 경우라도 잘못을 시인해서는 안 된다.
- ② 조정이 허가 되었음을 문서의 서두에서 말하고 필요하면 문제에 대해 사과한다.
- ③ 컴플레인이나 클레임일 경우에는 고객에게 잘못이 있다 하여도 고객의 요구에 동의 하는 입장을 취한다.
- ④ 고객이나 회사 모두에게 잘못이 없을 경우에는 타협을 하는 것이 좋다.

25. 다음 중 클레임을 처리하는데 준수해야 할 원칙이 아닌 것은?

- ① 우선사과의 원칙
- ② 원인파악의 원칙
- ③ 신속해결의 원칙
- ④ 논쟁참여의 원칙

26. 컴플레인(Complaint)은 고객이 구매한 서비스에 대해 갖게 되는 불만 사항을 말하는데, 컴플레인을 제기한 고객에 대한 웹콜마케터의 대응법으로 잘못 짝지어진 것은?

- ① 인정 받고 싶은 욕구가 있다 : 자존심을 높여준다.
- ② 요구조건이 많다 : 부정적 분위기를 조성한다.
- ③ 감정적이다 : 주의 깊게 경청한다.
- ④ 비이성적이다 : 진실 어린 공감을 표현한다.

27. 스크립트(Script)의 작성 목적이 아닌 것은?

- ① 스크립트는 웹콜마케터가 최종 목적과 방향성을 명확히 하기 위한 지침으로 사용할 수 있다.
- ② 스크립트를 이용하면 불필요한 대화를 줄이고 통일된 메시지를 모든 고객에게 전달할 수 있다.
- ③ 스크립트는 웹콜마케터의 능력과 질적 수준을 일정수준으로 유지할 수 있지만 업무의 타성을 탈피할 수 없는 단점이 있다.
- ④ 스크립트를 통하여 효율적인 웹콜 운영체제를 확립할 수 있고 정확한 효과측정을 가능하게 한다.

28. 스크립트(Script) 작성을 위한 5C 원칙이 아닌 것은?

- ① Convincing 원칙
- ② Concise 원칙
- ③ Conversational 원칙
- ④ Convertible 원칙

29. 인바운드 스크립트를 활용하기에 거리가 먼 것은?

- ① 클레임 접수 및 처리
- ② 정보 제공서비스
- ③ 문의 및 상담
- ④ 휴먼고객 활성화

30. 아웃바운드에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 광고나 소개 등의 매체에 전적으로 의존하는 마케팅 활동
- ② 세분화된 정보를 기반으로 전화를 하는 기업주도형의 마케팅 기법
- ③ 고객의 능동적인 참여를 전제로 하는 마케팅 기법
- ④ 고객으로부터 회사에 걸려오는 고객주도형의 마케팅 기법

■ 실기(31 ~ 39) : 문제별 배점

▶ 정보검색 및 전자우편 작성, 전송능력(배점 6점)

31. 미국여자프로골프협회인 LPGA의 명예의 전당(Hall of Fame)은 1967년 설립되어 여러 명의 회원이 가입되어 있다. 우리나라의 박세리 선수는 한국인 사상 최초로 2004년 개최된 미켈롭 울트라 오픈에서 우승함으로써 명예의 전당 회원 가입의 자격을 갖추게 되었다. 그렇다면 1979년에 LPGA에 데뷔하여 신인상을 수상하였으며, 1999년에 LPGA 명예의 전당에 가입된 선수의 이름과 국적을 정확히 검색하여 전자우편으로 발송하시오

- 받는 사람 : mail@ihd.or.kr
- 전자우편 제목 : 골프 선수의 이름과 국적
- 전자우편 내용 : 검색한 답안

▶ 워드프로세서 작성능력(배점 10점)

32. FSG는 기 존재하는 테스트 방법을 활용한다. 유닉스의 경우 유닉스 98같은 표준이 있다. 오픈그룹(Open Group)은 유닉스 98표준에 적합한지, 제품을 테스트하기 위한 집합을 보유하고 있다. FSG는 새로운 표준을 만들기보다는 오픈그룹 같은 숙련된 유닉스 테스트 조직과 함께 작업함으로써 유사한 테스트 목록을 구성한다. Li18nux 웹사이트를 통해서도 적합성 테스트 목록을 얻을 수 있다. Li18nux 테스트 목록은 애플리케이션의 가시적 컴포넌트들을 테스트하기 위한 대화식 모드와 국제화된 인터페이스가 적절하게 구현되는지 테스트하기 위한 자동모드가 있다. Li18nux 표준은 라틴어, 아시아 언어들, 기타 많은 언어의 특성을 관리할 수 있도록 API 표준을 제공한다. Li18nux를 통해 애플리케이션의 코드 변화 없이 현지화할 수 있다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

33. 제가 2주전에 추석선물로 갈비 셋트를 20만원에 구입했어요. 근데 큰아버지 앞으로 배달을 의뢰한 셋트가 며칠이 지나서 전혀 모르는 사람이 제 명함이 끼워진 갈비 셋트를 받았다고 전화가 왔는데 어떻게 보낸 건지 화가 나서 메일 보냈거든요. 근데 상담원이 확인하고 답변 준다고 하더니 함흥차사네요

고객의 불만사항으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 주문 후 가격 인상에 대한 불만
- ② 미안하다고만 할 뿐 차일피일 지연시키는 것에 대한 불만
- ③ 신속한 보상대책을 세우지 않는 것에 대한 불만
- ④ 무책임함에 대한 불만

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

34. 일주일전에 인터넷쇼핑몰에서 구두를 15만원에 주문했는데 배달 후 착용해보니 치수가 맞지 않아 교환을 문의하니 브랜드샵을 안내해 주더군요. 그런데 매장 아가씨가 구두를 이리저리 살펴보더니 착용한 구두라고 우기면서 여러 고객을 앞에서 일언지하에 거절하며 제 말을 무시해버렸어요. 현재까지 착용하지 않고 있고, 너무 자존심이 상해 그대로 보관하고 있으니 빨리 교환해 주세요

다음 중 고객이 최우선으로 요구하는 것은 무엇인가?

- ① 치수가 정확하지 않은 것에 대한 사과가 먼저 필요하다.
- ② 이미 착용했다며 고객을 망신시킨 것에 대한 정중한 사과가 먼저 필요하다.
- ③ 신속한 교환조치가 없었던 것에 대한 정중한 사과가 먼저 필요하다.
- ④ 무책임함에 대한 정중한 사과가 먼저 필요하다.

▶ **경청능력(문제당 배점 3점)**

35. 두 달 전에 핸드폰을 12개월 약정으로 구매했는데, 부득이한 사정이 생겨서 해지를 하려고 하는데요. 듣기로는 미사용 기간에 대한 위약금이 있다고 하던데, 위약금이 얼마인지 궁금합니다.

다음 중 고객의 요구 사항에 바람직하지 못한 응대는 무엇인가?

- ① 현재 위약금은 6만원 5천원입니다. 위약금 입금하실 계좌번호 알려드릴까요?
- ② 한 달만 더 사용하시면 위약금 전액이 면제 되는데 괜찮으신가요?
- ③ 혹시 통화 품질 불량 등의 불편하신 점이 있으신가요?
- ④ 죄송합니다만 해지를 원하시는 이유를 여쭙봐도 될까요?

▶ **서술능력(문제당 배점 4점)**

36. 고객과의 상담표현 중 응대 내용을 좀 더 효과적인 표현으로 수정하시오.

고 객 : 제 시계가 고장났는데 어디로 가서 수리해야 하죠?

상담원 : ① 본사로 오셔야 해요

고 객 : 본사는 어디에 있나요?

상담원 : ② 강남역 4거리에서 가장 높은 빌딩이에요.

▶ **서술능력(문제당 배점 4점)**

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

고 객 : 주소를 바꾸고 싶은데요. 강남구 신사동 10번지로 바꿔주세요

상담원 : ① 잠시만요.

고 객 : 바꾼 주소에서 가장 가까운 대리점이 어디있나요?

상담원 : ②저는 잘 모르겠는데요.

▶ 스크립트 작성능력 (배점10점)

38. 다음은 웹콜 은행의 카드대출 인바운드 스크립트이다. 이를 올바른 순서대로 구성 하시오(고객 정보 : 신수지(여), 42세 가정주부, 카드 대출을 받기 위해서 전화 문의, 평소 카드 사용을 불편해 하고 있으며, 주로 현금서비스를 이용하고 있음)
- 가. 고객님 기다려 주셔서 감사합니다. 확인 결과 현재로는 카드 대출이 어려우십니다. 카드 대출은 현금 서비스를 제외하고 결제월수가 6개월 이상이어야 하는데 현재 4개월이시네요
- 나. 고객님께서 이용하신 카드 이용실적으로 배우자께서 소득공제혜택을 받으실 수 있습니다.
- 다. 카드를 이용하시면 좋은 점을 제가 안내해 드리겠습니다. 고객님 배우자분이 혹시 직장에 근무하고 계십니까?
- 라. 카드 대출은 카드 이용 실적을 기준으로 개인의 신용정도를 파악하는데, 현금 서비스는 실적에 포함되지 않습니다.

▶ 비즈니스 문서 작성능력(배점 12점)

39. 다음은 고객이 MP3의 사용법 및 사은품에 대해 문의메일을 보낸 내용이다. 이와 관련된 답변 메일을 작성하시오.

[고객문의메일] 메일발신일 - 2008년 8월 13일(수) 16:00

이번에 새로 나온 신제품인 K123 모델을 주문했는데, 정확한 사용법을 모르겠네요. 듣기로는 녹음기능하고 알람 기능이 있다고 하는데 어떻게 해야 하는 거죠? 그리고 사은품 준다고 했는데 아직 도착하지 않았는데요. 실리콘케이스하고 이어폰 중에 실리콘 케이스 선택했었는데 이어폰으로 바꾸고 싶어요. 가능한지 궁금합니다. 빨리 답변 주세요

[답변메일내용] 메일답변일 - 2008년 8월 14일(목)

- ① 메일수신자 : 루트전자 고객센터 담당자 탁수영
- ② K123 모델은 혁신적인 디자인과 다양한 기능을 탑재한 최신형 MP3
- ③ 녹음 기능은 메뉴버튼을 길게 누르면 사용할 수 있음
- ④ 알람 기능은 메뉴버튼을 짧게 두 번 누르면 설정 가능함
- ⑤ 신청한 사은품은 13일에 배송하여 금일 중 수령 가능
- ⑥ 사은품 변경을 원할 경우 사은품을 우체국 택배로 본사로 착불 발송하면 교환 후 재 발송