CS리더스관리사 2024년 초판

(2024년 5월 10일 발행)

수정 전	수정 후
p.17 **78** 다음 전화응대 시 유의 사항에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은? ① 고객의 말 속도에 맞춰 일치감을 형성하는 것이 좋다. ② 강조하거나 쉬어야 할 부분은 빠르게 연속 반복하여 말한다. ③ ~~고객의 말 속도에 맞춰 일치감을 형성하는 것이 좋다.~~ ④ 플러스화법을 사용하고, 말씨와 억양에 주의한다. ⑤ 부정적인 말은 우회적으로 표현하도록 한다.	**③번 보기 수정** 다음 전화응대 시 유의 사항에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은? ① 고객의 말 속도에 맞춰 일치감을 형성하는 것이 좋다. ② 강조하거나 쉬어야 할 부분은 빠르게 연속 반복하여 말한다. ③ 상대가 이해하기 힘든 전문 용어는 사용하지 않는다. ④ 플러스화법을 사용하고, 말씨와 억양에 주의한다. ⑤ 부정적인 말은 우회적으로 표현하도록 한다.
p. 176 04 감정노동	**번호 체제 수정** 03 감정노동
p. 177 05 Power Coaching	**번호 체제 수정** 04 Power Coaching
p. 178 (3) 코칭 대화 프로세스	**번호 체제 수정** (4) 코칭 대화 프로세스
p. 206 ④ 집단분쟁조정의 특례(소비자기본법 제68조) ㉠ 국가·지방자치단체·한국소비자원·소비자단체·소비자 또는 사업자는 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 "집단분쟁조정"이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다. ㉡ 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건을 제외하고 조정위원회의 의결로써 의뢰받거나 신청받은 날부터 60일 이내에 집단 분쟁 조정의 절차를 개시하여야 한다. 이에 따라 조정위원회는 대통령령이 정하는 기간 동안 개시를 공고해야 한다. ㉢ 조정위원회는 조정위원회의 의결로써 집단분쟁조정의 당사자 중에서 공동의 이익을 대표하기에 가장 적합한 1인 또는 수인을 대표당사자로 선임할 수 있다. ㉣ 집단분쟁	**④번 내용 전체 수정** ④ 집단분쟁조정의 특례(소비자기본법 제68조) ㉠ 국가·지방자치단체·한국소비자원·소비자단체·소비자 또는 사업자는 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 "집단분쟁조정"이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다. ㉡ 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건을 제외하고 조정위원회의 의결로써 의뢰받거나 신청받은 날부터 60일 이내에 집단 분쟁 조정의 절차를 개시하여야 한다. 이에 따라 조정위원회는 대통령령이 정하는 기간 동안 개시를 공고해야 한다. ⓐ 피해의 원인규명에 시험, 검사 또는 조사가 필요한 사건

	ⓑ 피해의 원인규명을 위하여 제68조의2에 따른 대표당사자가 집단분쟁조정 절차 개시 결정의 보류를 신청하는 사건 ⓒ 조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 소비자 또는 사업자로부터 그 분쟁조정의 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있다. ㉣ 조정위원회는 사업자가 조정위원회의 집단분쟁조정의 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 소비자에 대한 보상계획서를 작성하여 조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다. ㉤ 집단분쟁조정은 제2항에 따른 공고가 종료된 날의 다음 날부터 30일 이내에 마쳐야 한다. 다만, 정당한 사유가 있는 경우로서 해당 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 때에는 2회에 한하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 한다. ㉥ 집단분쟁조정의 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
p. 248 **25** 다음 중 솔로몬과 구트만이 제시한 서비스 접점의 특징으로 옳지 않은 것은? ① 서비스 제공자와 고객이 모두 참여하는 양자관계여야 한다. ② ~~물리적인 복합작용이 있어야 한다.~~ ③ 목표지향적인 역할 수행이 되어야 한다. ④ 서비스 접점의 목적은 정보 교환이다. ⑤ 물리적인 복합작용이 있어야 한다.	**②번 보기 수정** 다음 중 솔로몬과 구트만이 제시한 서비스 접점의 특징으로 옳지 않은 것은? ① 서비스 제공자와 고객이 모두 참여하는 양자관계여야 한다. ② 서비스 제공을 위해 제공자는 상황에 맞는 직무 훈련을 통해 목표를 이룰 수 있어야 한다. ③ 목표지향적인 역할 수행이 되어야 한다. ④ 서비스 접점의 목적은 정보 교환이다. ⑤ 물리적인 복합작용이 있어야 한다.
p. 254 **59** 다음 〈보기〉 중 고객만족 측정 방법 중 '직접측정'에 대한 설명으로 가장 올바르지 않은 것은? **60** 다음 중 도나베디언이 제시한 의료서비스 품질요소를 모두 고르시오.	**59번, 60번 문제 수정** **59번** 다음 중 고객만족 측정 방법 중 '직접측정'에 대한 설명으로 가장 올바르지 않은 것은? **60번** 다음 〈보기〉 중 도나베디언이 제시한 의료서비스 품질요소를 모두 고르시오.

p. 280

27 크리스토퍼가 제시한 고객 서비스의 3단계 중 '거래 시 서비스(On Service)'에 해당하는 것은?

① 인도시간 ② 명시된 회사의 정책
③ 주차유도원 ④ ~~재고품질 수준~~
⑤ 예약서비스

④번 보기 수정

크리스토퍼가 제시한 고객 서비스의 3단계 중 '거래 시 서비스(On Service)'에 해당하는 것은?

① 인도시간 ② 명시된 회사의 정책
③ 주차유도원 ④ 제품포장
⑤ 예약서비스

---

p. 294

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

58번, 60번 정답 수정

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

---

p. 296

58 정답 ~~①~~

60 정답 ~~④~~

58번, 60번 정답 수정

58번
정답 ④

60번
정답 ③

---

p. 299

정답									
01	②	02	②	03	②	04	①	05	⑤
06	④	07	①	08	①	09	③	10	~~③~~
11	⑤	12	③	13	①	14	⑤	15	②
16	②	17	④	18	②	19	④	20	①
21	④	22	⑤	23	④	24	③	25	⑤
26	①	27	③	28	⑤	29	③	30	③

10번 정답 수정

정답									
01	②	02	②	03	②	04	①	05	⑤
06	④	07	①	08	①	09	③	10	④
11	⑤	12	③	13	①	14	⑤	15	②
16	②	17	④	18	②	19	④	20	①
21	④	22	⑤	23	④	24	③	25	⑤
26	①	27	③	28	⑤	29	③	30	③

---

p. 300

10 정답 ③

10번 정답 수정

정답 ④

---

p. 308

정답									
01	①	02	②	03	~~②~~	04	③	05	③
06	⑤	07	④	08	①	09	③	10	②
11	⑤	12	③	13	⑤	14	⑤	15	②
16	③	17	①	18	①	19	②	20	⑤
21	⑤	22	①	23	③	24	⑤	25	②
26	①	27	①	28	②	29	⑤	30	③

03 정답 ②

3번 정답 수정

정답									
01	①	02	②	03	③	04	③	05	③
06	⑤	07	④	08	①	09	③	10	②
11	⑤	12	③	13	⑤	14	⑤	15	②
16	③	17	①	18	①	19	②	20	⑤
21	⑤	22	①	23	③	24	⑤	25	②
26	①	27	①	28	②	29	⑤	30	③

03번
정답 ③

p. 309

21 정답 ⑤

노드스트롬 백화점의 외부고객만족

- 조건없는 반품 수용정책
- 다양한 제품 구색
- 개인별 고객수첩 활용
- ~~화목경영~~

21번 내용 일부 삭제

정답 ⑤

노드스트롬 백화점의 외부고객만족

- 조건없는 반품 수용정책
- 다양한 제품 구색
- 개인별 고객수첩 활용

p. 311

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

60번 정답 수정

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

p. 313

60 정답 ~~②~~

~~② 의사결정자가 다양하다.~~

의료서비스의 특징

- 무형성을 가지고 있다.
- 수요 예측이 불가능하다.
- 의사결정자가 다양하다.
- 기대와 실제 성과의 불일치가 크다.
- 의료서비스 비용은 간접 지불 형태를 갖는다.
- 노동집약적이며 소멸성을 가지고 있다.

60번 정답 및 해설 수정

정답 ①

의료서비스의 특징

- 무형성을 가지고 있다.
- 수요 예측이 불가능하다.
- 의사결정자가 다양하다.
- 기대와 실제 성과의 불일치가 크다.
- 의료서비스 비용은 간접 지불 형태를 갖는다.
- 노동집약적이며 소멸성을 가지고 있다.