위치	오류유형	수정 전	수정 후
정답 및 해설 2~2p 번호 : 35번	정답	정답 ④	정답 ③
정답 및 해설 7~7p 번호 : 35번	해설	정답 ④ MOT 마케팅은 소비자와 접촉하는 극히 짧은 순간들이 브랜드와 기업에 대한 인상을 좌우하는 극히 중요한 순간이라는 것을 강조하는 마케팅이다. 소비자의 결정적 순간(MOT)이 기업에 대한 이미지와 상품의 품질, 서비스 등을 평가하기 때문에 직원이 소비자와 접촉하는 짧은 시간 동안 기업에 대한 긍정적인 이미지를 만들어야 한다. 스칸디나비아항공이 시행한 MOT 마케팅 방법은 접촉한 직원의 역할이 크기 때문에 직원이 책임감을 가지고 임해야 긍정적인 결과를 낼 수 있다.	정답 ③ 봉사의 사전적 의미는 자신보다는 남을 위하여 일하는 것으로, 현대 사회의 직업인에게 봉사란 자신보다는 고객의 가치를 최우선으로 하고 있는 서비스 개념이다. MOT마케팅은 소비자와 접촉하는 극히 짧은 결정적 순간(MOT)이 브랜드와 기업에 대한 인상을 좌우하는 극히 중요한 순간이라는 것을 강조하며 전개하는 마케팅이다. 따라서 기업은 그 결정적 순간 동안 최대한의 봉사 역량을 동원하여 고객을 만족시켜 주어야 한다.

도서의 오류로 학습에 불편드린 점 진심으로 사과드립니다.
더 나은 도서를 만들기 위해 노력하는 시대교육그룹이 되겠습니다.