higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3

(11030023)

21 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Nieprogrammeerbare sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 2 addenda.

406Q1N2421

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3
TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die proses waartydens ’n kassier die kas opmaak ('cash up') sonder om te weet wat die verwagte ontvangste is, staan bekend as …

A ’n kontantoorskot.
B los kontant.
C ’n kontantdeposito.
D ’n blinde kasopmaak ('cash-up').

1.2 Die toplyn ('top line') in kleinhandel staan ook bekend as …

A verkope.
B bruto wins.
C bedryfsinkomste.
D bruto inkomste.

1.3 … is NIE ’n beloning vir die ooskryding van kliënte se verwagtinge nie.

A Herhalende verkope
B Verhoogde produktiwiteit
C Verhoogde verkope
D Toenemende verwysings

1.4 … is ’n element wat gebruik word om visuele handelsware-uitstallings te evalueer.

A Verkooppunt
B Aandringverkope ('Hard sales')
C Doeltreffende naamborde
D Oorredingsverkope ('Soft sales')

1.5 Ewigdurende voorraad ('Perpetual inventory') is om altyd te weet wat die … is.

A voorraadvlak
B voorraadtelling
C voorraad byderhand
D stygingstoelae ('swell allowance')

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Die ontwerpfaktore is die agtergrondkenmerke soos musiek wat emosionele reaksies kan skep.

2.2 ’n Reserwegleuf ('reserve slot') is gewoonlik die hoogste rakke in ’n VS ('DC').

2.3 ’n Rakvuller is die persoon wat die verkope by die verkooppunt oplui.

2.4 Huishouding verwys na die argitektuur en ruimte in ’n pakkamer.

2.5 Krimpverpakking ('Shrink wrap') is ’n voorbeeld van verpakking wat gebruik word om voorraad te vervoer.

2.6 Naverkoopsdiens is ’n diens aan kliënte nadat hulle ’n produk gekoop het.

2.7 Palette word gebruik om groot hoeveelhede voorraad af te lewer.

2.8 ’n Koepon is ’n aanvaarbare betalingsmetode.

2.9 ’n Begroting is ’n doeltreffende sakeplan.

2.10 Water en elektrisiteit is voorbeelde van ’n vaste koste.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Kies die korrekte term uit dié tussen hakies en skryf dit langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 (Aanvulling/Aankoop) is die bestelling van voorraad om voorraad te vervang wat verkoop is.

3.2 (Stop-en-koop/Visuele bevoorrading) is die uitstalling van produkte op ’n manier wat aandag trek.

3.3 Krimping (verhoog/verlaag) die bruto wins.

3.4 'DC' in groot- en kleinhandel is kort vir (dissiplinêre komitee/verspreidingsentrum).

3.5 ’n Kliënt se (onderhoud/persepsie) is hoe ’n produk of diens beskou en ervaar word.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 4

Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	Wanneer daar teenstrydigheid is tussen die voorraad wat ontvang is en die voorraad waarvoor gehef is, sal die winkel hierdie vorm voltooi	A	krimpverpakking
		B	gedeeltelike diens
		C	produksamestelling
4.2	Verlies aan voorraad en kontant weens diefstal	D	krimping
4.3	Bevoorraders probeer stelle van drie ten toon stel	E	verwagte ontvangstes
		F	kasregister kort
4.4	Versekering is ’n voorbeeld	G	die voorraad aanbreek
4.5	Verwys na klein, waardevolle items wat maklik gesteel word	H	niebeheerbare koste
4.6	Verpakking wat gebruik word om items teen skade te beskerm	I	geskille
		J	HWI
4.7	Die verkoop of vertoning van ’n samestelling van hoë- en laewinsprodukte	K	eis vir krediet
4.8	Kassier het minder geld as die verwagte ontvangste	L	driereël ('rule of three')
4.9	Die breek van ’n groot hoeveelheid voorraad in kleiner eenhede		
4.10	Navrae of meningsverskille tussen die kleinhandelaar en verskaffer		

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die prent en beantwoord die vrae.



[Bron: *www.google/images.co.za*]

5.1.1 Watter soort visuele uitstalling gebruik Edgars? (1)

5.1.2 Watter soort dienskonsep kan die kliënt in die klerekategorie verwag? (1)

5.1.3 Gee VIER bronne van inligting wat kliënte kan gebruik om hul persepsie van die winkel te vorm. (4 × 1) (4)

5.1.4 Noem die winkel se VYF bykomende opsies vir visuele uitstallings om verkope 'n hupstoot te gee. (5 × 1) (5)

5.1.5 Hierdie bedryf gebruik 'n gerekenariseerde ewigdurende ('perpetual') voorraadstelsel.

Gee VIER voordele daarvan om hierdie voorraadmetode te gebruik. (4 × 2) (8)

5.1.6 Gee 'n kort regverdiging vir die gebruik van die ewigdurende ('perpetual') voorraadstelsel. (2)

5.2 Wat is die ontvangsklerk se verantwoordelikhede wanneer voorraad elektronies ontvang word? (9 × 1) (9)

[30]

VRAAG 6

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae in VRAAG 6, 7 en 8.



Welkom by Edgars! Wees eerste om van ons jongste promosies, produksamestellings, reekse en mode-idees te weet.

By Edgars glo ons dat jy die leefstyl kan kry wat jy wil hê en ons doen gedurig ons bes om jou te wys hoe. Ons word gesteun deur die modekleinhandelsgroep Edcon en ons kan jou konsekwent besparings op al jou noodsaaklike mode-items bied.

Die VS ('DC') in Centurion ontvang grootmaatvoorraad en breek die voorraad in kleiner hoeveelhede aan om dit na al die winkels te versend volgens die bestellings wat ontvang is. Hoëwaarde-items word in geslote hokke gestoor en die res van die voorraad word gepak deur die verskillende verpakkingsmateriale, byvoorbeeld plastieksakke, kartonhouers en hangers te gebruik.

Die uitleg van die VS word gedoen volgens die beginsels wat deur groot- en kleinhandel bepaal word. Die winkels plaas hul bestellings volgens aanvraag. Die voorraad word in keusegleuwe gepak. Die hoër reserwegleuwe word gebruik om voorraad te stoor wat nie deur winkels bestel word nie. Oorkruisdokgeriewe ('Cross-docking') word gebruik wanneer winkels ’n groot aanvraag het vir sekere produkte en voorraad met laer aanvraag word gestoor. Dit is belangrik dat die VS hul voorraadvlakke bestuur.

[*www.edgars/images.com*]

6.1 Noem DRIE verskillende soorte verpakkingsmateriale wat by VS’s gebruik word om klere te hou. (3 × 1) (3)

6.2 Hoekom het die VS so ’n beduidende rol in die groot- en kleinhandelbedryf se aanvoerketting? (2)

6.3 Onderskei tussen *oorkruisdokgeriewe ('cross-docking')* en *berging ('storage')* wat by die VS plaasvind. (2 × 2) (4)

6.4 Hoekom is die aanbreek van voorraad ('breaking bulk') belangrik vir die VS? (2)

6.5 Noem VYF positiewe kooptekens wat aandui dat ’n kliënt gereed is om te koop of ’n transaksie te voltooi. (5 × 1) (5)

6.6 Noem die VYF betalingsopsies wat Edgars by aankoop aanvaar. (5 × 1) (5)

6.7 Die faktore wat die omgewing beïnvloed is deurslaggewend.

Lys DRIE omgewingsfaktore wat kliëntetevredenheid by Edgars sal verbeter. (3 × 1) (3)

6.8 Noem EEN niebankwaardige ('nonbankable') betalingsmetode. (1)

6.9 Die bestuurder by Edgars hoop om krimping te verminder deur kontroles en sekuriteit te implementeer.

Gee vir bestuur VYF idees om te implementeer om winkelkrimping te verminder. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 7

7.1 Kliënte se geluk is baie belangrik in die kleinhandelbedryf.

Noem VIER elemente wat hulle in ag moet neem om ’n bevredigende kliënte-ervaring te skep. (4 × 1) (4)

7.2 Die kassier se skof is amper verby. Aangetekende lesings het die volgende ingesluit:

EDGARS SE DAAGLIKSE KONTANTONTVANGSTES		
Kantoorklerk: S Spring		**Datum:** 18/10/2023
Kassier	**B Bond**	
Werknemernommer	**J007**	
Operateurnommer	**001**	
Sluitingslesing	85 000	
Beginlesing	55 000	
VERWAGTE ONTVANGSTES	**7.2.1**	
Totale ontvangstes	29 950	

7.2.1 Bereken die verwagte ontvangstes vir die dag. (3)

7.2.2 Bepaal of die kassier se kasregister oor of kort is en sê dan watter een dit is. (2 + 1) (3)

7.2.3 Verduidelik jou antwoord in VRAAG 7.2.2. (1)

7.3 Stel die kassier in kennis watter DRIE stappe gevolg moet word om kas op te maak. (3 × 1) (3)

7.4 Die November 2023-begroting is verskaf sodat werklike en begrote data vergelyk kan word. Beantwoord die volgende vrae nadat jy die syfers vergelyk het.

EDGARS SE BEGROTING VIR NOVEMBER 2023		
	WERKLIK	**BEGROOT**
Verkope	2 500 250	2 500 550
Verkoopskoste	1 250 000	1 300 275
Krimping	90 000	70 000
BRUTO WINS	**1 160 250**	**1 130 275**
KOSTES	**448 000**	**418 000**
Salarisse	150 000	140 000
Lone	75 000	85 000
Versekering	35 000	35 000
Verpakkingsmateriaal	45 000	30 000
Skryfbehoeftes	20 000	18 000
Water en elektrisiteit	80 000	72 000
Telefoon	43 000	38 000
Netto wins	**712 250**	**712 275**

7.4.1 Bereken die verskil tussen die krimpingsbedrag wat begroot is en dit wat werklik voorgekom het. (2)

7.4.2 Stel vir die bestuurder VIER moontlike oorsake van krimping voor. (4 × 1) (4)

7.5 Lys VYF beheerbare koste wat in die begroting aangedui word. (5 × 1) (5)

7.6 Edgars wil verkope vermeerder.

Noem VYF eksterne faktore wat die winkel se vermoë om verkope te vermeerder, negatief beïnvloed. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 8

8.1 Edgars het ’n bestelling geplaas vir die voorraad hier onder. Voltooi die keuselys ('picking list') om aan te dui watter voorraad in die VS gekies moet word op ADDENDUM A (aangeheg):

Gleufnommer: A10
Produkkode: 7654321
Beskrywing: Pienk dames-T-hemde
Hoeveelheid: 10
Pakke: 7

Gleufnommer: A11
Produkkode: 347893
Beskrywing: Wit seunskortbroeke
Hoeveelheid: 12
Pakke: 5 (10)

8.2 Teken ’n diagram om die verkoopsproses in die winkel te demonstreer. (6 × 1) (6)

8.3 Edgars het ’n Kersfeespromosie en die kassier, B Bond, met operateurnommer 001, se kleingeld raak min. Voltooi ADDENDUM B (aangeheg) – kleingeldversoekvorm. (14)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

SENTRUMNOMMER: | | | | | | | | | | |

ADDENDUM A

8.1 **KEUSELYS VIR WINKEL 115**

EDGARS PRETORIA

GLEUF	PRODUK-KODE	BESKRYWING	HOEVEEL-HEID	PAKKE	GEKIES
					S STUDENT
					S STUDENT

(10)

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

SENTRUMNOMMER: | | | | | | | | | | |

ADDENDUM B

8.3

EDGARS **KLEINGELDVERSOEKVORM**			
Operateurnommer:			
Datum: 18 November 2023			
Reeksnommer: 12345			
Hoeveelheid	**Denominasie vereis**	**R**	**c**
	Note		
3	R100		
7	R50		
15	R20		
10	R10		
	Munte		
75	R5		
140	R2		
150	R1		
200	50c		
50	20c		
100	10c		
	TOTAAL		
HANDTEKENING	*B BOND*		

(14)

Kopiereg voorbehou