higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

# GROOT- EN KLEINHANDEL
## NKR VLAK 2

(11030012)

**22 November 2024 (Y-vraestel)**
**13:00–16:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 1 addendum.**

516Q1N2422

Kopiereg voorbehou

# DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
# REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 2
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. Gebruik slegs swart of blou ink.
5. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1 Voltooi die volgende sinne deur 'n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

| |
|---|
| voorsieningsketting; elektroniese verkoopspunt; skandeerders; winkelvoorkoms; krimpverlies, wins; groet; kontant; debietkaart; name by gesigte; kleinhandel; skreeu |

1.1.1 Deur 'n klant te … is 'n voorbeeld van die klantedienskonsep.

1.1.2 'n Netjiese … kan klante beïnvloed om by die winkel te kom koop.

1.1.3 … is belangrik vir die oorlewing van 'n groot- of kleinhandelwinkel.

1.1.4 … is 'n term wat gebruik word wanneer 'n onderneming winste verloor.

1.1.5 … vloei vanaf die klant na die bank.

1.1.6 'n … kan gebruik word om verkoopstransaksies op te teken.

1.1.7 Passing van … is 'n bedrogvoorkomingsmetode.

1.1.8 'n … is 'n vorm van betaling.

1.1.9 Voorraad kan getel word deur … te gebruik.

1.1.10 Die … verseker dat produkte aan die eindgebruiker gelewer word.

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Voorraadtelling word gedoen wanneer elke item getel word.

1.2.2 Hoë-impaksones word gebruik lom verkope te beinvloed.

1.2.3 Swak administrasie is ‘n winkel is nie ‘n oorsaak van krimpverliese nie.

1.2.4 Krediet- en debietkaartstrokies word op die kontantbalanseringsdokument opgeteken.

1.2.5 ‘n Kasregister-tekort is wanneer ‘n kasregister meer geld bevat as wat verwag is.

1.2.6 Indien voorraadtelling minder as die werklike fisiese voorraad is, sal die koper meer voorraad koop as wat die onderneming in werklikheid benodig.

1.2.7 Voorraad moet in trollies wees om te voorkom dat klante beseer word.

1.2.8 Prysetikette word verander wanneer ‘n produk se prys verander.

1.2.9 ‘n Planogram word gebruik om uitstalinstruksies oor te dra.

1.2.10 Bevoorrading speel ‘n rol om te verseker dat FMCG-produkte aan klante beskikbaar is.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–13.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 1.3.1 | Rak-etiket | A | 'n tegniek wat gebruik word om die aandag op produkte op promosie te vestig |
| 1.3.2 | Voorraadrotasie | B | wanneer 'n onderneming meer uitgawes as verdienste het |
| 1.3.3 | Eiendom en instandhouding | C | 'n prys-etiketteringsmetode |
| 1.3.4 | Gondelrak-eindpunte | D | 'n steunfunksie wat op groot- en kleinhandel van toepassing is |
| 1.3.5 | Sensasiebord ('screamer bord') | E | verskuiwing van ouer voorraad na die voorkant van die rak en nuwe voorraad na die agterkant |
| 1.3.6 | Voorraadvloei | F | lei klante om 'n besluit op grond van hul behoeftes te neem |
| 1.3.7 | Verliese | G | die beweging van goedere vanaf die verskaffer totdat die klant die winkel verlaat |
| 1.3.8 | Kimbal-etikette | H | die aankoop van goedere in groot hoeveelhede |
| 1.3.9 | Groothandelverkope | I | 'n tipe uitstalapparaat wat in kleinhandel gebruik word |
| 1.3.10 | Verkoopsassistent | J | metodes wat gebruik word om pryse aan klante te vertoon |
| | | K | aankoop van produkte in klein hoeveelhede |

(10 × 1) (10)
**[30]**

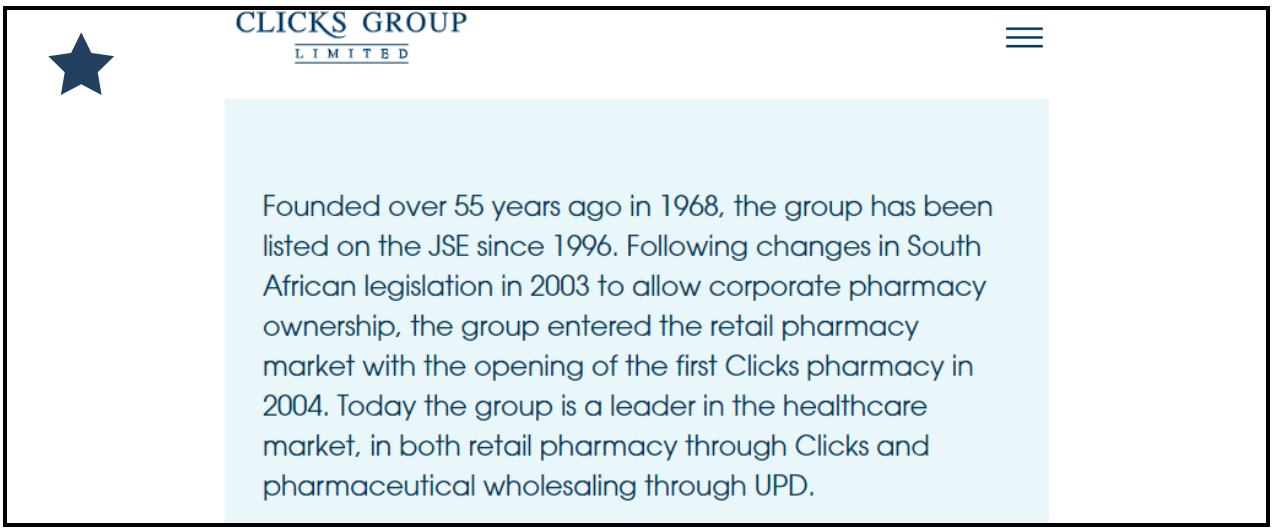
**TOTAAL AFDELING A: 30**

Kopiereg voorbehou 

## AFDELING B

## VRAAG 2

Lees die paragraaf hier onder en beantwoord dan al die vrae.




2.1 Verduidelik die rol van die regering in die groot- en kleinhandelbedryf. (2)

2.2 Noem die kategorie waartoe Clicks behoort. (1)

2.3 Noem 'n subsektor waartoe Clicks behoort. (1)

2.4 Verskaf EEN voorbeeld van die rol wat Clicks in die voorsieningsketting-proses speel. (1)

2.5 Op grond van VRAAG 2.4 hier bo, verduidelik hoe Clicks klante lojaal teenoor die onderneming hou. (2)

2.6 Identifiseer TWEE operasionele (bedryfs-) funksies. (2 × 2) (4)

2.7 Bespreek die konsep *verbruikersgedrag.* Gee EEN voorbeeld. (1)

2.8 Beskryf klantegedragspatrone in Clicks se kleinhandelswinkels. Gee TWEE praktiese voorbeelde. (2 × 2) (4)

2.9 Identifiseer Clicks se teikenmark (doelmark). Gee EEN voorbeeld. (2)

2.10 Watter dienste kan Clicks aanbied om 'n bepaalde teikenmark te lok? (2)
**[20]**

## VRAAG 3

3.1 Definieer *bevoorrading* (*'merchandising'*). (2)

3.2 Identifiseer TWEE uitstalapparate wat gebruik kan word om verskillende tipes handelsware te vertoon. (2)

3.3 Identifiseer 'n area waar winkelpoppe dikwels in groot- en kleinhandelwinkels vertoon word. Verskaf EEN voorbeeld. (2)

3.4 Verduidelik wanneer sensasieborde ('screamer boards') gebruik word. (2)

3.5 Identifiseer EEN uitstalmetode wat gebruik word om die pryse van produkte vir die lae LSM's-doelmark te bepaal. (2)

3.6 Verduidelik wat jy onder die term *vaste uitleg (set layout)* verstaan. (2)

3.7 Beskryf hoe jy gevaarlike handelsware sal hanteer wanneer jy 'n uitstalling opstel. (2)

3.8 Verduidelik die belangrikheid van voorraadrotasie in die groot- en kleinhandelbedryf. (2)

3.9 Verduidelik die uitwerking van leë rakke op verkope. Gee TWEE voorbeelde. (4)

**[20]**

## VRAAG 4

4.1 Verskaf alternatiewe terme vir die volgende soos dit op die inkomstestaat verskyn:

4.1.1 Netto inkomste ('Bottom line')

4.1.2 Bruto inkomste ('Top line')

(2 × 2) (4)

4.2 Verduidelik die uitwerking van breekskade op 'n onderneming. (4)

4.3 Bespreek die uitwerking wat dit op die kleinhandelwinkel het as personeel nie tekens van 'n potensiële winkeldief identifiseer nie. Verskaf TWEE voorbeelde. (6)

4.4 Verduidelik hoe jy die situasie sal hanteer wanneer jy die volgende opmerk:

4.4.1 'n Klant wat steel

4.4.2 'n Mede-werknemer wat steel

(2 × 2) (4)

4.5 Verduidelik waarom dit nodig is om jou onderneming teen ongemagtigde toegang te beveilig. (2)

**[20]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 5

5.1 Identifiseer DRIE vorms van betaling. (3 × 2) (6)

5.2 Verduidelik waarom ‘n kassier los kontant (‘float’) moet gebruik. (2)

5.3 Beskryf die uitwerking op die winkel wanneer kassiere nie gereeld die kontant laat oplaai en deponeer (‘cash uplift’) soos deur die kleinhandelwinkel vereis nie. Verskaf TWEE voorbeelde. (6)

5.4 Voltooi die kontantvloeiproses op die ADDENDUM (aangeheg) deur jou antwoorde op die oop reëls of binne die raampies te skryf. Voltooi (a-f).

Maak die ADDENDUM los van die vraestel, skryf jou eksamennommer in die spasie wat voorsien is en handig dit saam met jou ANTWOORDBOEK in.
(4 × 3) (12)

5.5 Beskryf hoe ‘n kassier verliese kan voorkom wanneer hulle kontant van klante ontvang. Gee TWEE voorbeelde. (2 × 2) (4)

5.6 Verduidelik die uitwerking daarvan as ‘n kassier nie kleingeld in die kasregister het nie. Gee TWEE voorbeelde. (2 × 3) (6)

5.7 Verduidelik die verskil tussen *kasregistertekorte (‘till shorts’)* en *kasregisteroorskotte (‘till overs’).* (4)

**[40]**

## VRAAG 6

6.1 Beskryf die uitwerking van swak beheermaatreëls in die groot- en kleinhandel. Gee TWEE voorbeelde. (2 × 3) (6)

6.2 Bespreek die uitwerking van foutiewe voorraadtellings; d.w.s. wanneer getelde voorraad minder as die rekenaarvoorraad voorhande is. Gee TWEE voorbeelde. (2 × 3) (6)

6.3 Beskryf die uitwerking van onvoldoende voorbereiding vir voorraadopnames. Gee TWEE praktiese voorbeelde. (2 × 3) (6)

6.4 Identifiseer TWEE ondersteuningsfunksies. (2)

**[20]**

**TOTAAL AFDELING B: 120**
**GROOTTOTAAL: 150**

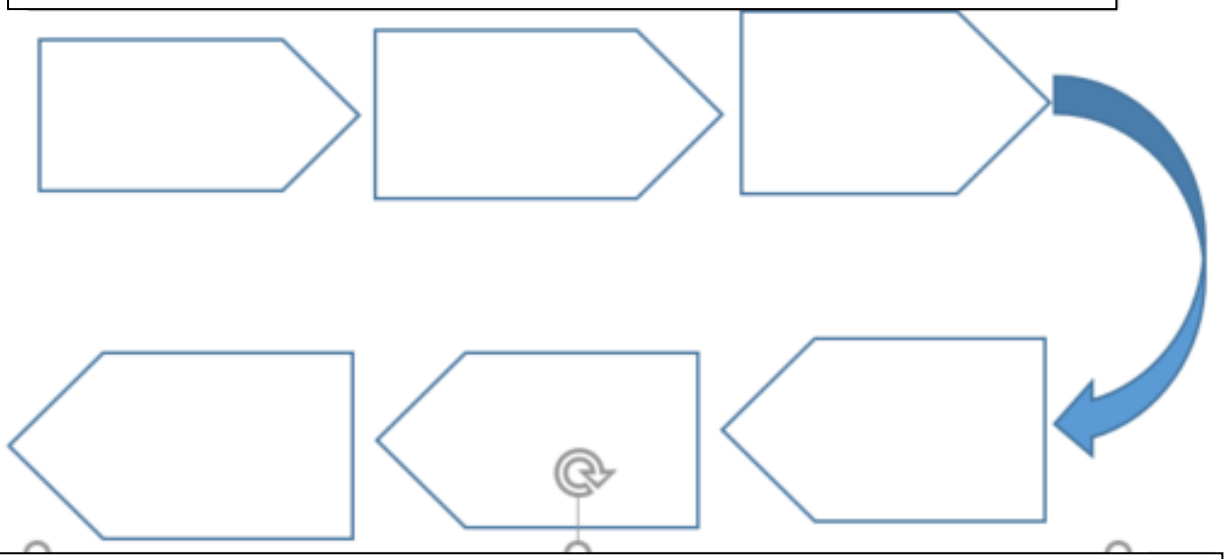
Kopiereg voorbehou

**ADDENDUM**

VLOEI VAN KONTANT

a) Die klant betaal ___(3) b) _____(3) c) _____(3)

___die kassier _____ _____ _____



f) Kontant word in ____ gedeponeer (3) e) _____(3) d)_____(3)

_die onderneming se bankrekening___ _____ _____

(12)

Kopiereg voorbehou