higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4

(11030034)

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

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 2 antwoordblaaie.

518Q1N2422

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4
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 ’n swart of blou pen.
5. 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 … kan die verskil opmerk tussen wat verkoopsassistente sê en wat hul liggame met hul bewegings kommunikeer.

A Aanlyn
B Kinders
C Interne diefstal
D Oplettende kliënte

1.2 Die meting van hoeveel kliënte bly terugkeer om by die winkel te koop en herhalende besigheid te bring:

A Behoud van kliënte ('Customer retention')
B Kleinhandelaars
C Groothandelaars
D Franchisegewers

1.3 Die vergelyking van die besigheid se bankrekening met die besigheid se rekords:

A Ontvangs
B Rekonsiliasie
C Versending
D Verkooppunt ('POS')

1.4 ’n Onkoste wat van niebeheerbaar na beheerbaar kan verander na gelang van die soort besigheid:

A Elektrisiteit
B Handelsware
C Verkoopspan
D Skoene

1.5 ’n Kleinhandelaar wat ’n verskeidenheid stappe neem om ’n positiewe impak op die omgewing te verseker:

A Wetgewing
B Optredes
C Groen kleinhandel
D Wette

1.6 Beskerm werkers en werksoekers teen onbillike diskriminasie:

A Wet op Verbruikersbeskerming
B Wet op Arbeidsverhoudinge
C Wet op Diensbillikheid 55 van 1998
D Wet op Sektore

1.7 ’n Verlies aan bruto wins wat ’n groot invloed op die besigheid kan hê:

A Onbeplande prysverlagings
B Inflasie
C Hoë pryse
D Uitstallings

1.8 Die hoeveelheid tyd wat geneem is om kliëntenavrae op te los:

A Luistervaardighede
B Navraag
C Omkeertyd
D Lewensvaardigheid

1.9 Om genoeg voorraad te hê om verwagte verkope te dek, maar nie te veel voorraad nie:

A Voorraadtoesighouding
B Doeltreffende voorraadbeheer
C Aanvulling
D Reserwevoorraad

1.10 Help om verkoopspanne te lei om die inkomste te genereer wat die besigheid nodig het:

A Bestuurders
B Verkoopsdoelwitte
C Kollegas
D Verkoopspan

(10 × 1) **[10]**

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 ruiling van kleingeld is een van die transaksies wat ’n toesighouer moet magtig.

2.2 As die besigheid probeer om sy bruto wins te verbeter, moet dit hoër margkategorieë ('margin categories') bevorder.

2.3 Oortyd is een van die beheerbare en veranderlike onkoste.

2.4 Terugvoerkaarte ('Feedback cards') word gebruik om ’n kliënt se dienservaring te meet.

2.5 Die bemarkingsamestelling is ’n hulpbron wat deur kleinhandelaars gebruik word wanneer strategieë beplan word en advertensie-idees geïmplementeer word.

2.6 Bestuur moet elke item in die ontvangsarea nagaan as ’n maatreël om krimping te verminder.

2.7 Toesighouers moet altyd hul sleutels by hulle hou en dit nooit vir ander personeellede gee nie.

2.8 Groen kleinhandel is ’n benadering waardeur ’n kleinhandelaar ’n verskeidenheid stappe neem om seker te maak die besigheid het ’n positiewe impak op die omgewing.

2.9 Die laaste stap in die voorraadvloeiproses in ’n kleinhandelbesigheid is wanneer die kassier die goedere op die verkooppunt ('POS') aanteken en die kliënt daarvoor betaal.

2.10 Fase 1 van hoe om toesig oor promosie-aktiwiteite te hou, vereis dat voorraadbeskikbaarheid tydens die promosietydperk nagegaan moet word.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Voltooi die volgende sinne deur ’n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

bemarkingsafdeling; doeltreffende voorraadbeheer; kontrolelys; lyftaal; Wet op Basiese Diensvoorwaardes 75 van 1997; kosprys van goedere; verkooppryse; dae in voorraad; wagwoorde; jaar-tot-jaar-verslae

3.1 Die … skep bewustheid van en blootstelling aan produkte.

3.2 … is ’n element wat in ag geneem moet word wanneer die diens van ’n verkoopsassistent beoordeel word.

3.3 … word deur kleinhandelaars gebruik om te verseker dat ’n oneerlike kassier nooit toegang het om transaksies te magtig terwyl hulle as toesighouer optree nie.

3.4 Groothandelaars gebruik … om te meet hoeveel dae die voorraad wat die besigheid het, sal hou om steeds handel te dryf sonder om weer te bestel.

3.5 Die doel van die … is om ekonomiese ontwikkeling en maatskaplike geregtigheid te bevorder.

3.6 ’n Kleinhandelaar kan die … verlaag en die verkoopprys dieselfde hou om die bruto wins te verhoog.

3.7 Kleinhandelaars gebruik … om die vorige jaar se prestasie te beoordeel om ’n toepaslike groeisyfer vir die huidige jaar te kry.

3.8 Nog ’n manier om die bruto wins te verhoog, is om die … te verhoog.

3.9 ’n Doeltreffende … moet die areas lys waar krimping kan plaasvind en vir bestuur presiese besonderhede gee.

3.10 … beteken om genoeg voorraad te hê om verwagte verkope te dek, maar nie te veel voorraad nie.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

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

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	Die beskerming van ’n besigheid teen toekomstige ekonomiese veranderings wat die besigheid kan kos, soos om in groener toerustingopsies te belê	A	promosie
		B	staat
		C	produkkennis
4.2	Kode wat staan vir 'price look-up' wat gegee word vir items in ’n winkel sonder ’n strepieskode	D	winsgrense ('mark-ups')
		E	toekomsbestand maak
4.3	Die manier waarop ’n verkoopsassistent ’n kliënt opmerk	F	oortollige voorraad
4.4	Een van die plekke wat bestuur moet beveilig sodat krimping op die winkelvloer verminder kan word	G	inflasie
		H	PLU
4.5	Aktiwiteit wat tot verhoogde verkope bydra	I	oplettendheid
4.6	Rekening wat dikwels aan die einde van elke maand deur verskaffers aan kleinhandelaars gestuur word	J	branduitgange
4.7	Element wat in ag geneem moet word wanneer ’n diens deur ’n verkoopsassistent beoordeel word		
4.8	Die verandering van verkooppryse in ’n besigheid		
4.9	Negatiewe invloed op die besigheid se netto wins		
4.10	Prysverhoging		

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

Suid-Afrika ervaar tans beurtkrag, wat die daaglikse bedrywighede van die groot- en kleinhandelbedryf ontwrig en tot ekstra onkoste lei. Daar gaan nie ’n dag verby sonder ure sonder elektrisiteit nie. As ’n bestuurder van ’n kleinhandelwinkel word daar van jou verwag om kliënte tevrede te stel, maar mense wil nie gaan inkopies doen nie, aangesien dit ’n mors van tyd, vervoer en geld is.

5.1 Noem VIER optredes om personeel te erken en aan te moedig om kliënte se verwagtinge te bly oortref. (4)

5.2 Gee vir die HUB van ’n winkel raad oor hoe om elk van die volgende metodes te gebruik om die winkel se diens te meet onder hierdie onaangename omstandighede:

5.2.1 Terugvoerkaarte ('Feedback cards')

5.2.2 Paneelbesprekings

(2 × 3) (6)

5.3 Verduidelik hoe opleiding personeel kan help om meer kliënte na die winkel te lok. (3)

5.4 Noem VYF intreevlakposte in ’n meubelwinkel. (5)

5.5 Verduidelik die noodsaaklikheid van *groen kleinhandel*. (2)

5.6 Hoe word groen kleinhandel in ’n winkel geïmplementeer met betrekking tot elk van die volgende?

5.6.1 Energiedoeltreffendheid

5.6.2 Die verpakking van produkte

(2 × 3) (6)

5.7 Tydens ’n personeelvergadering het ’n leerlingbestuurder geopper dat die lewe duurder word weens die hoë pryse van produkte.

5.7.1 Verduidelik die term *inflasie*. (1)

5.7.2 Bespreek TWEE stappe wat kleinhandelaars kan neem om die uitdagings van inflasie, beurtkrag en stygende verskafferkoste te verlig. (2 × 2) (4)

5.8 Op watter areas moet bestuur konsentreer om ’n besigheid se onkoste te verminder wanneer ’n aksieplan ontwikkel word? (2 × 2) (4)

5.9 Gee VYF stukke inligting wat ’n span nodig het om ’n promosie te reël. (5)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Gegee die volgende formules:

- Voorraadomset = jaarlikse verkope / gemiddelde voorraad ('SOH')
- Weeklikse koste ('Weeks cover') = gemiddelde voorraad ('SOH') / gemiddelde weeklikse verkope
- Dae in voorraad = gemiddelde voorraad ('SOH') / gemiddelde daaglikse verkope

Produk: Clover-rakmelk 1 ℓ

- Gemiddelde daaglikse verkope = 20
- Gemiddelde voorraad ('SOH') = 15

Bereken die:

6.1.1 Voorraadomset (8)

6.1.2 Weeklikse koste ('Weeks cover') (8)

6.1.3 Dae in voorraad (4)

6.2 Gee SES voorbeelde van hoe 'n kleinhandelwinkel verkope en wins kan verbeter. (6)

6.3

TELEFOONVERSLAG MMOLAWA (EDMS) BPK SOOS TEEN EINDE NOVEMBER 2023		
ONKOSTE	**WERKLIK**	**BEGROOT**
Telefoon	39 604	20 000

Die winkel het 'n foto van 'n onverwags hoë telefoonrekening van jou hoofkantoor ontvang.

Jy word gevra om 'n aksieplan saam te stel, wat uiteensit hoe jy van plan is om dinge te verbeter. Gebruik ANTWOORDBLAD 1 (aangeheg) om die aksieplan te skep. Die volgende elemente moet deel van jou plan wees:

- Nuwe doelwit
- Drie stappe
- Plan om doelwitte te bereik (3 × 3) (9)

6.4 Bespreek die hele proses van bankrekonsiliasie in die groot- en kleinhandelsektor. (5)

[40]

VRAAG 7

7.1 Noem SEWE kritieke punte wat beoordeel moet word wanneer toesig oor promosie-aktiwiteite gehou word. (7)

7.2 Gee VIER kriteria wat in gedagte gehou moet word wanneer die prestasie van ’n verkoopspan beoordeel word. (4)

7.3 Verduidelik hoe toesighouers by betaalpunte elk van die volgende kan magtig om te verhoed dat geld by die verkooppunt ('POS') verlore raak:

7.3.1 Terugbetalings ('Refunds') (2 × 2) (4)

7.3.2 Verwerpings ('Voids') (2 × 2) (4)

7.4 Lys DRIE ander transaksies, wat nie by VRAAG 7.3 ingesluit is nie, wat toesighouers by betaalpunte moet vernietig ('override'). (3)

7.5 Aangesien Mmolawa ’n klein winkel is, word hul finansiële rekonsiliasie deur kontantoorplasingsdokumente gedoen.

Stel die bankdepositostrokie vir Mmolawa saam op ANTWOORDBLAD 2 (aangeheg) deur die volgende inligting te gebruik:

Kontanthandkontrole: Mmolawa Store		
Datum: 3 November 2023		
Naam: Motloung Piet		
Werknemernommer: 6532		
'POS'-nommer: 15		
NOTE	**HOEVEELHEID**	**WAARDE**
R200,00	5	1 000
R100,00	3	300
R50,00	5	250
R20,00	3	60
R10,00	4	40
SUBTOTAAL		
MUNTE		
R5,00	10	50
R2,00	15	30
R1,00	25	25
0,50		
0,20		
0,10		
0,05		
TOTAAL		
Kredietkaarte	900	900
Debietkaarte	300	300
Koepons	100	100
Geskenkbewyse	2 000	2 000
Kasregisteroorskotte		
Kasregistertekorte		
Erkenning deur kassier		
Erkenning deur kontantkantoorklerk		

(8)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 110
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ANTWOORDBLAD 1

Onderwerp	Doelwit/ Begroot	Drie stappe om te oorkom		Teen wanneer
		1		
		2		
		3		

ANTWOORDBLAD 2

Deposit

Date _____

Name _____

Account Number _____

The Money Bank
Cashton, NC 22222

CASH		
CHECKS		
Subtotal		
Less Cash		
TOTAL		

Kopiereg voorbehou