higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

16 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Onwaar
1.2 Waar
1.3 Onwaar
1.4 Onwaar
1.5 Waar
1.6 Onwaar
1.7 Onwaar
1.8 Waar
1.9 Onwaar
1.10 Onwaar
1.11 Onwaar
1.12 Waar
1.13 Onwaar
1.14 Waar
1.15 Waar
1.16 Onwaar
1.17 Waar
1.18 Onwaar
1.19 Waar
1.20 Onwaar
1.21 Waar
1.22 Onwaar
1.23 Onwaar
1.24 Waar
1.25 Onwaar

(25 × 2) **[50]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Spanwydte van beheer – verwys na die aantal verkoopsmense waaroor ’n enkele onmiddellike verkoopsbestuurder doeltreffend kan toesig hou.

2.1.2 Eenheid van gesag – beteken dat ’n enkele persoon wat doeltreffende beheer kan toepas oor al die mense in die organisasie toesig hou.

2.1.3 Hiërargie van gesag – beteken dat aktiwiteite in die organisasie op verskillende bestuursvlakke plaasvind.

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.2
- Hulle het ’n begin- en eindpunt
- Take kan in ’n kort tyd uitgevoer word
- Waarnemers soos toesighouers kan dit sien en meet
- ’n Taak is afhanklik van ander aktiwiteite

(Aanvaar enige relevante antwoorde 4 × 2) (8)

2.3
- Verhoogde produktiwiteit✓✓ – die opleiding sal lei tot ’n verhoging in produkkennis ✓ en meer verkope sal op sy beurt gemaak word wat verhoogde wins vir die maatskappy sal beteken.✓
- Verbeterde moraal ✓✓ – ’n opgeleide verkoopspersoon sal gemotiveer wees en meer selfvertroue kry.✓ Hy/sy sal ’n positiewe ingesteldheid teenoor die maatskappy, kliënte en die lewe in die algemeen hê. ✓
- Verbeterde kliënteverhoudings ✓✓ – ’n baie beter diens sal aan kliënte verskaf word.✓ Goeie kliëntediens bou goeie kliënteverhoudings wat kliënte se lojaliteit sal verbeter.✓
- Laer personeelomset ✓✓ – ’n goed opgeleide verkoopspersoon is baie beter voorbereid vir die realiteite van ’n verkoopsloopbaan.✓ Hy/sy sal suksesvol wees en daar sal ’n kleiner kans wees dat hy/sy die maatskappy sal verlaat.✓
- Verbeterde bestuur van tyd en gebied✓✓ – opleiding sal verkoopsmense in staat stel om hulle gebiede op die mees doeltreffende manier te bestuur en nie-produktiewe tyd en koste word tot die minimum beperk✓
- Verminder toesighouding ✓✓ – opgeleide verkoopsmense kan onafhanklik werk en sal minimum toesig benodig. Dit sal verkoopsbestuurders in staat stel om meer tyd aan ander belangrike take te bestee.✓

(Aanvaar enige relevante antwoorde 4 × 4) (16)

2.4
- Om verkoopsmense te motiveer en inspireer om na uitnemendheid te streef
- Om die totale verkoopsvolume te verhoog
- Om nuwe kliënte te verkry
- Om nuwe produklyne suksesvol bekend te stel
- Om geselekteerde items te promoveer
- Vir seisoenale promosie op groter skaal
- Om verkope gedurende stiller seisoene te verhoog

(Aanvaar enige relevante antwoorde 5 × 2) (10)

2.5
- Dit is motiverend
- Dit is deelnemend
- Daar word daarop ooreengekom
- Dit vereis toewyding
- Dit is realisties
- Dit is betroubaar en geldig (Aanvaar enige relevante antwoorde 5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Die spesifieke doelwitte van die organisasie
- Die kompleksiteit van die verkoopstake
- Die vaardigheidsvlak van die verkoopsbestuurder
- Die vaardigheidsvlak van die verkoopspersoon.
- Die tydsduur wat die bestuurder aan die onmiddellike toesighouding van sy verkoopspersoneel kan bestee (5)

3.2
- Vir elke organisasiefunksie word kundige personeel uitgevoer
- Verkoopsmense het toegang tot professionele ondersteuning wat hulle take makliker maak
- Kliënte ontvang gewoonlik meer omvattend en beter diens
- Dit stel die maatskappy in staat om hulpbronne te bestuur en meer doeltreffend te beheer
- Die maatskappy se hulpbronne word duidelik omskryf en aan spesifieke funksionele area geallokeer (Aanvaar enige relevante antwoorde 5 × 2) (10)

3.3
- Dit is ’n amptelike dokument wat deel van die kontrak vorm
- Dit word gebruik om opleidingsprogramme te ontwikkel
- Dit word gebruik om vergoedingsplanne te ontwikkel
- Dit word gebruik om pos-prioriteite aan te dui
- Dit word gebruik om verkoopsprestasie te evalueer

(Aanvaar enige relevante antwoorde 5 × 2) (10)

3.4
- Soek na kliënte
- Voorbenadering (beplanning)
- Benadering tot verkoopsaanbieding
- Die verkoopsaanbieding
- Hantering van besware
- Die verkoopsluiting
- Opvolg (naverkoopdiens) (7)

3.5 3.5.1 November✓ en Desember✓ (2)

3.5.2
- Dit die feestyd – die meeste mense neem verlof
- Mense het geld om te bestee – van bonusse, stokvels

(Aanvaar enige relevante antwoorde 2 × 2) (4)

3.5.3
- Die gastehuis kan afslag op verskillende pakkette gee
- Spesiale aanbiedings vir Valentynspakkette

(Aanvaar enige relevante antwoorde 2 × 2) (4)

3.6
- ’n Vaste element
- ’n Veranderlike element
- ’n Element vir terugbetaling van uitgawes
- ’n Element wat byvoordele dek (Aanvaar enige relevante antwoorde 4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Maatskappy se arbeidsbetrekkinge praktyke
- Maatskappy se gedragskode
- Maatskappy se kleredragreëls
- Prosedures om telefone te beantwoord

(Aanvaar enige relevante antwoorde 3 × 2) (6)

4.2
- Maatskappy kennis ✓ – verkoopsmense moet die maatskappy se geskiedenis,✓ sy beleide en prosedures en hoe om in die organisasiestelsel te funksioneer.✓
- Kennis van die verkoopsproses✓ – 'n verkoopspersoon moet weet hoe die produkte/diens ontwikkel is, unieke kenmerke, gebruike ens.✓✓
- Kennis oor die verkoopsproses ✓ – verkoopsmense moet die verkoopsproses ken ✓ en weet hoe om dit korrek in verskillende verkoopsituasies toe te pas.✓
- Kennis oor die mark ✓ – 'n verkoopspersoon moet die bedryf ken waarin die maatskappy werk,✓ sy kliënte en mededingers, bedryfstendense ens. ken.✓

(Aanvaar enige relevante antwoorde 4 × 3) (12)

4.3
- 'n Salaris plus kommissie
- 'n Kommissie plus bonus
- 'n Salaris plus kommissie plus groepsbonus

(Aanvaar enige relevante antwoorde 2 × 2) (4)

4.4
- Wanneer spanverkope dit moeilik maak om individuele verkoopsmense se insette te identifiseer.
- Waar daar groot verskille in verkoopspotensiaal tussen gebiede is.
- In besigheid-tot-besigheid verkope, hoë-tegnologie bedrywe en seisoenale verkope.
- Waar die kliëntediens belangrik is vir 'n organisasie.
- As 'n maatskappy beheer wil behou oor sy verkoopsmense maar steeds 'n manier nodig het om hulle te motiveer.

(Aanvaar enige relevante antwoorde 5 × 2) (10)

4.5 Stap 5: Bepaal redes vir afwykings✓✓
'n Verkoopsbestuurder saam met die verkoopspersoon moet beide negatiewe en positiewe afwykings ontleed ✓ en redes vir sulke verskille vasstel.✓

Stap 6: Tree regstellend op.✓✓
Nadat die oorsake vir afwykings bepaal is,✓ moet beide partye onmiddellik regstellend optree.✓

Stap 7: Herevalueer verkoopsprestasie✓✓
Om te bepaal of regstellende maatreëls die verlangde uitwerking gehad het,✓ moet die prestasie van 'n verkoopspersoon op 'n deurlopende basis gerevalueer word.✓

(Aanvaar enige relevante antwoorde 3 × 4) (12)

Kopiereg voorbehou

4.6 ’n Verkoopsvooruitskatting is ’n raming ✓ van verwagte toekomstige verkope ✓ in ’n spesifieke mark.✓
’n Verkoopsbegroting is ’n maatskappy se plan✓ om die inkomste te gebruik ✓ wat hy verkope verdien het.✓ (Aanvaar enige relevante antwoorde 2 × 3) (6)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou