higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

8 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(25 × 2) **[50]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- ’n Matriksstruktuur is ’n organisasiestruktuur waarin die verkoopsverteenwoordiger aan meer as een bestuurder rapporteer,✓ naamlik hul funksionele bestuurder en ’n projekbestuurder.✓
- Die pligte van projekbestuurders en verkoopsbestuurders word gewoonlik afsonderlik gehou.✓✓
- ’n Matriksstruktuur bly net tydens ’n projek van krag,✓ waarna die organisasie terugkeer na die struktuur wat voor die projek in plek was.✓ (Enige relevante 2 × 2) (4)

2.1.2

- Dit is ’n doeltreffende struktuur✓ in vandag se vinnig veranderende markomgewing.✓
- Dit is ’n buigsame struktuur✓ wat vinnig op veranderings in die maatskappy se bemarkingstrategie kan reageer.✓
- Dit moedig samewerking✓ tussen afdelings✓ aan.
- Dit is ’n manier om suksesvol moeilike projekte te voltooi,✓ mits dit goed georganiseer is.✓
- Dit moedig spanwerk✓ aan, wat lede die geleentheid gee om doeltreffend by te dra.✓ (Enige relevante 4 × 2) (8)

2.1.3

- Daar is dikwels konflik of ’n magstryd✓ tussen funksionele en projekbestuurders.✓
- Daar is dikwels konflik tussen spanlede✓ wat kundiges in hul velde is.✓
- Die implementeringskoste✓ kan hoog wees.✓
- Verkoopspersone wat voel dat hulle deur die lyngesagorganisasiestruktuur beskerm word, kan angs✓ in ’n matriksstruktuur ervaar, waar hulle ook opdragte van bestuurders in personeelposisies kry.✓ (Enige relevante 3 × 2) (6)

2.2 2.2.1 Dit is ’n versameling van algemene inligting✓ wat ’n werk beskryf,✓ soos die nommer, naam en ligging en hulpmiddels of toerusting wat nodig is om die werk te verrig.✓ (Enige relevante antwoord) (3)

2.2.2

- Daar is minder inligting oor eksterne aansoekers beskikbaar.
- Eksterne navorsing neem langer en kos meer.
- Dit neem nuwe werwings langer om vertroud te raak met die maatskappy se stelsels en kulture.
- Bestaande werknemers kan hulle verset teen nuwe idees wat mense van buite af voorstel. (Enige relevante 3 × 2) (6)

2.2.3
- Om inligting oor die geskiktheid van ’n kandidaat vir ’n bepaalde pos te versamel
- Om seker te maak dat alle inligting wat van aansoekers ontvang is, in orde is om onpartydige vergelyking moontlik te maak
- Om tyd te spaar, veral tydens die aanvanklike siftingsfase
- Om die verkoopsbestuurder te help om vir ’n persoonlike onderhoud met die kandidaat voor te berei

(Enige relevante 3 × 2) (6)

2.2.4
- Om inligting wat in die aansoekvorm verskaf is met betrekking tot kwalifikasies en vorige poste, te verifieer
- Om bykomende inligting oor die kandidaat te kry wat die verkoopsbestuurder kan help om ’n meer realistiese persepsie te vorm

(Enige relevante 2 × 2) (4)

2.3 2.3.1
- Stel bestuur in staat om insetstandaarde met uitsetstandaarde te vergelyk,✓ redes vir afwyking te bepaal en nodige regstellende stappe te neem✓
- Om produklyne✓ of items wat verkoopspersone dalk afskeep,✓ te identifiseer
- Om verkoopspersone se motivering en selfvertroue te verbeter✓✓
- Om verkoopspersone te help om hul sterkpunte en swakhede te ontdek✓✓
- Om vir bestuur aan te dui watter veranderings hulle moet maak om opleidingsprogramme te verbeter✓✓
- Om doeltreffende tegnieke wat deur suksesvolle verkoopspersone gebruik word, te identifiseer en minder suksesvolles aan te moedig om dit te probeer

(Enige relevante 5 × 2) (10)

2.3.2
- Deurlopende verkoopsprestasie-evaluasie
- Roetineverkoopsprestasie-evaluasie
- Formele verkoopsprestasie-evaluasie (3)

[50]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Die verkoopsbestuurder gebruik ’n vraelys om alle kandidate dieselfde vraag te vra.
- Die vraag wat gevra word, is voorgeskryf en onbuigsaam van aard, en dus geslote.
- Voorbeeld: Werk jy tans? (Enige relevante antwoord)

3.1.2
- Daar is geen voorafbepaalde vrae nie en kandidate is daarop geregtig om vrylik oor verskeie onderwerpe te gesels (oop einde).
- Die vrae handel hoofsaaklik oor die kandidaat se karakter, vermoë en loopbaandoelwitte.
- Voorbeeld: Vertel ons meer van jouself.✓

(Enige relevante antwoord)
(2 × 5) (10)

3.2 3.2.1
- Verhoogde produktiwiteit
- Verbeterde moraal
- Verbeterde kliënteverhoudings
- Verbeterde tyds- en gebiedsbestuur
- Laer personeelomset
- Verminderde direkte toesighouding (Enige relevante 4 × 1) (4)

3.2.2
- Verkoopspersoneel-/Vaardigheidsoudit:✓ Evaluering van alle aspekte van elke verkoopspersoon se akademiese kwalifikasies,✓ ervaring, spesifieke vaardighede en vermoëns✓
- Direkte benadering:✓ Voer onderhoude met ervare verkoopspersoneel✓ om opleidingsbehoeftes te identifiseer✓
- Gebiedswaarneming:✓ Gaan saam met verkoopspersoneel op ’n werksdag en neem hul gedrag waar✓ en vra hulle watter opleiding hulle nodig het om meer doeltreffend te wees✓
- Diensverlatingsonderhoude:✓ Voer onderhoude met verkoopspersone wat die maatskappy verlaat✓ om uit te vind wat hulle as hul swakhede beskou✓
- Toetse en assesserings: Meet✓ verkoopspersone se produkkennis, prosesse en verkoopstegnieke✓
- Navorsing van die organisasie se rekords: Navorsing✓ van verkoopspersone se individuele verkoopsverslae, verkoopsresultate, prestasie-evaluasie, ensovoorts✓

(Enige relevante 4 × 3) (12)

3.2.3
- Dit is duurder omdat dit reis- en verblyfkoste inhou.
- Daar is beperkte tyd beskikbaar vir opleiding.
- Leerlinge is onproduktief tydens die opleidingstydperk – wat inkomste en wins betref.
- Dit verg meer inspanning van die organisasie.
- Leerlinge is geneig om gedemotiveerd te raak wanneer hulle te lank weg van hul families af is. (Enige relevante 3 × 2)

(6)

3.3 3.3.1

- Om die verkoopspersoneel te motiveer:✓ Hoe beter die vergoedingsplan,✓ hoe meer gemotiveerd sal verkoopspersoneel wees.✓
- Om moeite en resultate met belonings te korreleer:✓ Verkoopspersone se moeite✓ moet by verkoopsgebiedpotensiaal aangepas word.✓
- Om seker te maak kliënte word ordentlik behandel:✓ ’n Weldeurdagte vergoedingsplan sal verkoopspersoneel beloon✓ omdat hulle kliëntetevredenheid handhaaf.✓
- Om bevoegde verkoopspersoneel aan te trek en te behou:✓ ’n Goed ontwerpte vergoedingsplan sal bevoegde personeel aantrek✓ en toegewyde, lojale werknemers oor ’n lang tydperk behou.✓
- Om buigsaamheid en stabiliteit te verseker: ’n Vergoedingsplan moet buigsaam genoeg wees om die vinnig veranderende behoeftes van ’n maatskappy en sy mense te akkommodeer.
- Om ekonomies te wees en mededingend te bly: ’n Goed ontwerpte vergoedingsplan moet seker maak dat koste beheer word en moet gunstig met ander mededingers vergelyk.

(Enige relevante 4 × 3) (12)

3.3.2

- Verkoopsbestuurders het minder beheer oor hul verkoopspersoneel.
- Belangrike nieverkoopbedrywighede, soos volledige kliëntediens, kan afgeskeep word.
- Verkoopspersone se inkomste kan aansienlik wissel vir lang tydperke, of verminder weens onsekerheid en hoë stresvlakke.
- Daar is ’n hoë verkoopspersoneelomset wanneer verkope seisoenaal wissel.
- Verkoopspersoneel kan oorverkoop om hoër kommissie te verdien.
- Verkoopspersoneel kan onwillig wees om tussen verkoopsgebiede te beweeg. (Enige relevante 3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Dis die proses en aksies wat ’n toesighouer moet neem om te bestuur hoe ’n individu of groep in die voltooiing en bereiking van doelwitte presteer. (Enige relevante antwoord) (3)

4.1.2
- Om die koste van verkoopsoproepe te beperk, insluitende reise en verblyf
- Om tydsbestuur te verbeter en verkoopspersone te help om tydvermorsingsgewoontes te identifiseer en te vermy
- Om die ywer van die verkoopspersoneel te lei om werklike resultate te lewer
- Om die nodige ondersteuning te bied wanneer dit nodig is, byvoorbeeld wanneer ingewikkelde transaksies hanteer word
- Om aan die behoeftes van die verkoopspersoneel te voldoen om seker te maak hulle bly daagliks gemotiveerd en aangemoedig om hul doelwitte te bereik

(Enige relevante 4 × 2) (8)

4.2
- Deur leerlinge te toets nadat hulle ’n opleidingsprogram voltooi het
- Deur hul verkoopsprestasie teen vorige en ooreengekome standaarde te evalueer
- Deur persoonlike onderhoude met leerlinge te hê
- Deur leerlinge waar te neem terwyl hulle hul verkoopstake uitvoer
- Deur kliënte oor die prestasie van leerlinge met wie hulle kontak gehad het, te vra
- Deur die opinies van lyn- en personeelbestuurders wat by hul opleiding betrokke was, te vra (Enige relevante 4 × 2) (8)

4.3 4.3.1
- Om verkoopspersone te motiveer en inspireer om uitnemendheid na te streef
- Om die totale verkoopsvolume te verhoog
- Om nuwe kliënte te kry
- Om nuwe produklyne suksesvol in te bring
- Om uitgesoekte items te promoveer
- Vir groter-skaal-siesoenpromosies
- Om verkope in stil seisoene te verbeter (Enige relevante 4 × 2) (8)

4.3.2
- Pensioenskema
- Behuisingstoelae
- Mediesefondsskema
- Maatskappymotor (Enige relevante 2 × 1) (2)

4.4
- Totale verkoopsyfers:✓ Ontleed die totale verkoopsomset vir alle produkte.✓✓
- Markaandeel:✓ Druk die totale verkope as ’n persentasie van die verkoopsyfers van die bepaalde bedryf uit.✓✓
- Verkope volgens gebied:✓ Vergelyk die werklike verkope wat deur ’n bepaalde gebied bereik is, met die oorspronklike raming vir daardie gebied.✓✓
- Verkope volgens produkte:✓ Meet die verhoging/verlaging in die maatskappy teen ’n ooreenstemmende verhoging/verlaging in die bedryfsverkope.✓✓
- Verkope volgens kliënt:✓ Ontleed en identifiseer hoeveel ’n spesifieke kliënt tot die totale verkoopsyfers bydra.✓✓ (Enige relevante 5 × 3) (15)

4.5
- Vergelyk totale verkope vir verskillende jare om tendense te identifiseer.
- Vergelyk werklike uitgawes met begrotingsuitgawes.
- Vergelyk maatskappysyfers met die bedryf se gemiddeldes.

(Enige relevante 3 × 2) (6)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 50
GROOTTOTAAL: 200

Copyright reserved