higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

(4090346)

8 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
VERKOOPBESTUUR N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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 afdeling 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 (1.1–1.25) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Dit is noodsaaklik dat verkoopspersone kennis dra van …

A mededingers se vervaardigingsproses.
B die vergoedingspakket vir mededingers se verkoopsverteenwoordigers.
C die verkoopproses.
D die verkoopsbestuurders se vorige prestasies.

1.2 Terugvoer ná ’n prestasie-evaluasie is …

A onnodig.
B skadelik vir verkoopspersone.
C noodsaaklik.
D A en B

1.3 ’n Gewone salaris hou verband met …

A oproepe wat gemaak is.
B bestellings wat geneem is.
C eenhede wat verkoop is.
D tyd wat by die werk deurgebring is.

1.4 Wanneer verkoopspersone gewerf word, sal ’n verkoopsbestuurder eers …

A aansoekers vra om aanleg- en persoonlikheidstoetse te ondergaan.
B aansoekers vra om aansoekvorms te voltooi.
C aansoekers se verwysings nagaan.
D ’n posontleding opstel om die werk van ’n verkoopspersoon beter te verstaan.

1.5 ’n Metode om ’n maatskappy se bemarkingskoste te ontleed:

A Bedrywigheidsklassifisering
B Bepaling van die gelykbreekpunt
C Vergelyking van die brutowinsmarge van die verskillende produkte
D B en C

1.6 ’n Formele verkoopsprestasiebeoordeling …

A moet altyd net voor salarishersiening gedoen word.
B fokus op die verkoopspersoon se swakhede.
C word gewoonlik deur die verkoopspersoon se direkte toesighouer gedoen.
D A en B

1.7 Kompensasiebestuur beteken mense moet …

A met respek en waardigheid behandel word.
B openlik gekonfronteer word.
C met geld vir hul werk en ywer vergoed word.
D die geleentheid hê om aan besluitneming deel te neem.

1.8 Eenheid van gesag verwys na …

A duidelike gesagslyne.
B die hoeveelheid tyd wat aan take bestee word.
C die aantal ondergeskiktes vir elke lid.
D elke individu wat aan net een senior rapporteer.

1.9 Watter EEN van die volgende is nie ’n belangrike aspek om in ag te neem wanneer ’n verkoopsorganisasie ontwikkel word nie?

A Die grootte van die besigheid
B Of die verkoopsorganisasie gesentraliseer moet word
C Die beskikbaarheid van verkoopsbestuurders om hul personeel op te lei
D Of daar lyn- en personeelfunksies moet wees

1.10 ’n Geslote advertensie onthul die …

A maatskappy se logo.
B salaris en byvoordele.
C private posbus.
D geleenthede vir werksbevordering.

1.11 Watter EEN van die volgende is NIE ’n organisasiebeginsel nie?

A Omvangsbeheer
B Sentralisasie en desentralisasie
C Hiërargie van behoeftes
D Eenheid van gesag

1.12 ’n Aandeleopsie is ’n voorbeeld van …

A die salaris.
B ’n byvoordeel.
C ’n aansporing.
D ’n onkosterekening.

1.13 Wanneer verkoopsopleidingsdoelwitte gestel word, is ’n belangrike vereiste dat sulke doelwitte …

A nie aan verkoopspersone gekommunikeer word nie.
B op die posbeskrywing van verkoopspersone gebaseer is.
C duidelik en realisties is.
D gestel word wanneer prestasiebeoordelings gedoen word.

Kopiereg voorbehou

1.14 ’n Nadeel van geografiese spesialisasie is dat …

A die verkoopspersoon ’n hele reeks produkte van die maatskappy verkoop.
B bokoste toeneem namate meer bestuursvlakke gevestig word.
C reistyd en geassosieerde koste afneem.
D A en B

1.15 ’n Kombinasievergoedingsplan …

A bied verkoopspersone sekuriteit en aansporings.
B is maklik om te verstaan en te administreer.
C moedig nie verkoopspersone aan om hul wins op verkope te vermeerder nie.
D bestaan uit salaris en kommissie.

1.16 ’n Reistoekenning vir puik prestasie:

A Monetêre toelae
B Monetêre aansporing
C Niemonetêre toelae
D Niemonetêre aansporing

1.17 Watter EEN van die volgende is nie ’n werwingsaktiwiteit nie?

A Keuring
B Opleiding
C Induksie
D Sifting

1.18 Die meeste opleidingsprogramme sluit ’n sessie oor … in.

A sekuriteit
B regverdigheid
C motivering
D werksopleiding

1.19 Bestellingverkrygingskoste sluit nie … in nie.

A reklame
B kredietinvorderings
C verkoopspromosie
D marknavorsing

Kopiereg voorbehou

1.20 ’n Posspesifikasie is ’n verduideliking van die minimum posvereistes, soos …

(i) kwalifikasies, gevoelswaarnemingsvereistes en ervaring.
(ii) pligte, werksopsomming en menseverhoudinge.
(iii) kommunikasievaardighede, menseverhoudinge en ’n verantwoordelikheidsin.
(iv) werkstoestande, fisiese vereistes en opleiding.
(v) kommunikasievaardighede, fisiese vereistes en opleiding.

A (ii), (iii) en (iv)
B (i), (ii) en (v)
C (ii), (iv) en (v)
D (i), (iii) en (iv)

1.21 Byvoordele bied aan verkoopspersone …

A persoonlike sekuriteit en werksbevrediging.
B ’n gereelde inkomste om basiese behoeftes te dek.
C ’n geleentheid om meer geld te verdien.
D B en C.

1.22 ’n Kenmerk van ’n verkoopsorganisasie gebaseer op die gespesialiseerde funksies wat verkoopspersone verrig:

A Meer as een verkoopspersoon verkoop aan dieselfde kliënt.
B Alle gebiede word doeltreffend gedek.
C Verkoopsondersteuningspersoneel hanteer kliënte direk.
D Verkoopspersone het deeglike kennis van alle produkte.

1.23 Herzberg se higiënefaktore stem met Maslow se … behoeftes ooreen.

A fisiologiese
B veiligheids-
C status-
D A en B

1.24 Watter EEN van die volgende is nie ’n faktor van formele produkopleiding vir nuwe verkoopspersone nie?

A Geskiedenis van die produk en handelsnaam
B Maatskappybeleide en -prosedures
C Oorsprong van die produk
D Hoe kliënte die produk gebruik

1.25 Watter EEN van die volgende is nie ’n hoofkriterium vir die evaluering van individuele verkoopsprestasie nie?

A Verkoopsresultate
B Verkoopservaring
C Persoonlike eienskappe
D A en B

(25 × 2) **[50]**

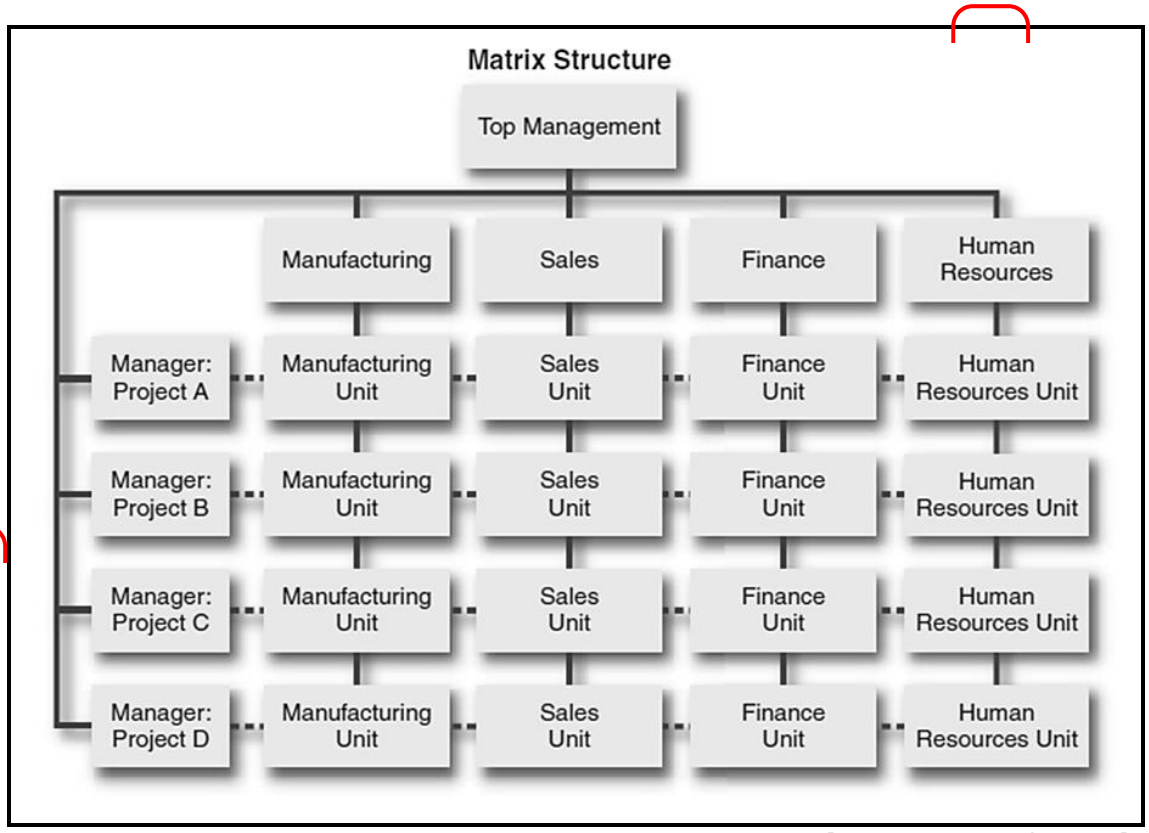
TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Die diagram hier onder toon matriksspesialisasie ('matrix specialisation').



[Bron: www.google.co.za]

2.1.1 Verduidelik die term *matriksspesialisasie*. (2 × 2) (4)

2.1.2 Gee VIER voordele van matriksspesialisasie. (4 × 2) (8)

2.1.3 Gee DRIE nadele van matriksspesialisasie. (3 × 2) (6)

2.2 Werwing is die proses om die regte persoon vir 'n pos te vind en in diens te neem.

2.2.1 Verduidelik kortliks die term *werksbeskrywing*. (3)

2.2.2 Gee DRIE nadele van eksterne werwing. (3 × 2) (6)

2.2.3 Noem DRIE hooffunksies van 'n aansoekvorm. (3 × 2) (6)

2.2.4 Noem TWEE doelwitte van die nagaan van verwysings. (2 × 2) (4)

2.3 Die doeltreffendste manier om die produktiwiteit van verkoopspersone te verbeter, is om voortdurend hul prestasie te moniteer.

2.3.1 Verduidelik kortliks die noodsaaklikheid van individuele verkoopsprestasie-evaluasie. (5 × 2) (10)

2.3.2 Lys DRIE tipes individuele verkoopsprestasie-evaluasies. (3)
[50]

VRAAG 3

Die werksonderhoud is die kern van die siftings- en keuringsprosedures.

3.1 Verduidelik kortliks elkeen van die volgende tipes persoonlike onderhoude en gee EEN voorbeeld van elk:

3.1.1 Gestruktureerde onderhoud

3.1.2 Ongestruktureerde onderhoud
(2 × 5) (10)

3.2 Verkoopspersone kan deur suksesvolle opleiding waardevolle vaardighede en kennis kry.

3.2.1 Gee VIER voorbeelde van opleidingsdoelwitte. (4)

3.2.2 Verduidelik VIER metodes vir die ontleding van verkoopsopleiding. (4 × 3) (12)

3.2.3 Gee DRIE nadele van gesentraliseerde opleiding. (3 × 2) (6)

3.3 ’n Swak opgestelde vergoedingsplan vergoed nie verkoopspersone toereikend vir hul prestasie nie.

3.3.1 Noem VIER doelwitte van die vergoedingsplan uit die organisasie se oogpunt. (4 × 3) (12)

3.3.2 Gee DRIE nadele van ’n slegs-kommissie-vergoedingsplan.
(3 × 2) (6)
[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Verkoopsbestuurders het ’n daaglikse stelsel nodig vir die toesighouding van die uitvoering van afdelings en om seker te maak dat werk gedoen word en doelwitte bereik word.

4.1.1 Definieer die term *toesighouding.* (3)

4.1.2 Verduidelik kortliks VIER doelwitte van toesighouding. (4 × 2) (8)

4.2 Verduidelik kortliks VIER metodes wat ’n verkoopsbestuurder kan gebruik om die doeltreffendheid van ’n verkoopsopleidingsprogram te evalueer. (4 × 2) (8)

4.3 Aansporingsprogramme word deur verkoopsbestuurders gebruik om verskeie doelwitte te bereik.

4.3.1 Verduidelik VIER doelwitte van niemonetêre aansporings. (4 × 2) (8)

4.3.2 Gee TWEE voorbeelde van byvoordele. (2)

4.4 Noem VYF faktore waardeur verkoopsvolumedata ontleed kan word. (5 × 3) (15)

4.5 Verduidelik kortliks hoe ’n verkoopsbestuurder bemarkingskoste doeltreffend volgens die grootboekrekening kan ontleed. (3 × 2) (6)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Copyright reserved