higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4

22 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 D
1.2 A
1.3 B
1.4 A
1.5 C
1.6 C
1.7 A
1.8 C
1.9 B
1.10 B

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Waar
2.3 Waar
2.4 Waar
2.5 Waar
2.6 Waar
2.7 Waar
2.8 Waar
2.9 Waar
2.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 bemarkingsafdeling
3.2 Lyftaal
3.3 Wagwoorde
3.4 dae in voorraad
3.5 Wet op Basiese Diensvoorwaardes 75 van 1997
3.6 kosprys van goedere
3.7 jaar-tot-jaar-verslae
3.8 verkooppryse
3.9 kontrolelys
3.10 Doeltreffende voorraadbeheer

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 E
4.2 H
4.3 I
4.4 J
4.5 A
4.6 B
4.7 C
4.8 D
4.9 F
4.10 G

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1
- Waardering
- Vriendelike mededinging
- Aansporings en belonings
- Erkenning
- Lei deur voorbeeld (Enige 4 × 1) (4)

5.2 5.2.1
- Eenvoudige terugvoerkaarte kan deur kliënte gebruik word om met die hand aan te teken hoe hulle die diens in die kleinhandelwinkel ervaar het.
- Kaarte word gewoonlik by ’n inligtingstoonbank geplaas en voltooide kaarte word in ’n kommentaarboks geplaas.
- ’n Aangewese personeellid moet daarvoor verantwoordelik wees om hierdie inligting te vergelyk en aan bestuur verslag te doen sodat daar opgetree kan word oor belangrike kwessies.

5.2.2 Dit gee waardevolle inligting om die kliëntediens van ’n winkel te verbeter, byvoorbeeld:
- Die kliënte se opinies oor die vlak van diens wat hulle by die winkel ervaar
- Of daar in verskillende areas van die winkel aan die kliënte se verwagtinge voldoen word
- Die kliënte se idees oor bemarkingskwessies, insluitend reklame en nuwe produkte

(2 × 3) (6)

5.3
- Dit verseker dat die span weet van die verskillende soorte kliënte waarmee hulle elke dag te doen kry – interne en eksterne kliënte.
- Wanneer luistervaardighede tydens opleidingsessies geleer word, sal dit die span help om ongelukkige kliënte te hanteer.
- Ander noodsaaklike vaardighede soos verkoopsvaardighede en praktiese opleiding kan kliëntediens, personeelprestasie en produktiwiteit na aanvaarbare standaarde verbeter. (3)

5.4
- Rakvuller/Bevoorrader
- Bestelklerk
- Kredietklerk
- Versendingsklerk
- Kassier
- Verkoopspersoon
- Afleweringsdrywer
- Hulptoonbankoperateur (Enige 5 × 1) (5)

5.5 Om die gebruik van ekovriendelike produkte, prosesse,✓ materiale of dienste te bevorder om omgewingsagteruitgang te voorkom en 'n volhoubare omgewing vir mense te skep✓ (2)

5.6 5.6.1
- Gebruik energiedoeltreffende gloeilampe.
- Skakel ligte af in areas wat nie gebruik word nie.
- Gebruik soveel moontlik natuurlike lig.
- Verseker dat alle toerusting deeglik in stand gehou word en nie energie mors nie.
- Maak seker ys- en vrieskaste se termostate is op die regte temperatuur gestel sodat dit nie energie mors nie.
- Gebruik laevloeitoilette en -urinale.
- Isoleer warmwatergeisers en verlaag die temperatuur.
- Stel rekenaars op kapasiteit. (Enige DRIE)

5.6.2
- Gebruik produkte met volhoubare verpakking.
- Gebruik omgewingsvriendelike verpakking.
- Gebruik verpakking wat hergebruik, herwin en hernu kan word.
- Verleng die lewensiklus van verpakking wat deur die verbruiker weggegooi gaan word.
- Hou onkoste binne die begroting.

(Enige DRIE)
(2 × 3) (6)

5.7 5.7.1 Dit is hoe pryse styg. (1)

5.7.2
- Bestuur moet seker maak hul groei oor die vorige jaar is hoër as inflasie, anders groei hulle eintlik glad nie.✓✓
- Kleinhandelaars moet elke jaar met goedere- en diensteverskaffers vergader en prysverhogings onderhandel.✓✓
- Verbeter produktiwiteitsvlakke van personeel deur opleiding.
- Verbeter kliëntediensvlakke deur algehele goeie huishouding te verbeter. (Enige 2 × 2) (4)

5.8
- Areas wat hulle kan beïnvloed✓✓
- Areas wat ’n merkbare verskil in netto wins sal maak✓✓ (2 × 2) (4)

5.9
- Promosiedatums
- Soort media wat vir die promosie gebruik sal word, in geval kliënte vra
- Prysveranderings op spesifieke items
- Produkkennis met betrekking tot nuwe produkte
- Nagaan van voorraadbeskikbaarheid en planne vir rugsteunvoorraad vir die duur van die promosie
- Alternatiewe produkopsies wat beter aan die kliënt se behoeftes sal voldoen

(Enige 5 × 1) (5)
[40]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Voorraadomset = (20 × 365 = 7 300 jaarlikse verkope)/15✓✓✓✓
7 300/15 = 486,7✓✓✓✓ (8)

6.1.2 Weeklikse koste ('Weeks cover') = 15/(20 × 7)✓✓✓✓
15/140 = 0,1✓✓✓✓ (8)

6.1.3 Dae in voorraad = 15/20✓✓
= 0,75✓✓ (4)

6.2
- Gebruik uitstallings om handelsware te verkoop.
- Maak seker uitstallings is aanloklik.
- Gebruik kaartjie-uitreiking om die produk te bemark deur eerder op prys of kwaliteit te fokus.
- Beklemtoon nuwe produkte.
- Vertoon produkte in ’n goeie toestand.
- Fokus op hoëmargehandelsware.
- Maak seker die winkel se beligting werk deeglik en dat kolligte op hoëmargehandelsware fokus. (Enige relevante 6 × 1) (6)

6.3

ONDER-WERP	DOELWIT/ BEGROOT	DRIE STAPPE OM TE OORKOM		TEEN WANNEER
Telefoon	20 000	1	Hou ’n vergadering met die personeel om die probleem te bespreek.✓✓	Dadelik✓
		2	Stel ’n stelsel in plek om uitgaande oproepe te kontroleer.✓✓	Teen die einde van die week✓
		3	Gebruik spoedskakel ('speed dial') om intern en met ander takke te kommunikeer.✓✓	Deurlopend✓

(3 × 3) (9)

6.4 Bankrekonsiliasie word gedoen om na te gaan dat die bankdepositostrokie wat deur die bank gestempel en geteken is,✓ sonder enige verandering deur die bank ontvang en aanvaar is.✓ Die syfer wat deur die bank aanvaar is✓ moet ooreenstem met die totaal van die deposito wat op die opkasdokumente in die winkel aangeteken is.✓ Die besigheid se bankrekening moet met die besigheid se rekords vergelyk word.✓ (5)

[40]

VRAAG 7

7.1
- Personeelprestasie
- Die beskikbaarheid van rugsteunvoorraad tydens die promosie
- Die invloed van die promosie op verkoopsdoelwitte
- Die uitwerking van die promosie op kliëntetevredenheid
- Die doeltreffendheid van die implementeringsplan
- Die soort media waarop die kliënt gereageer het toe hulle na die winkel toe gekom het vir die promosie-item
- Natuurlike byvoegprodukte wat die waarde van die verkoopstransaksie kan verhoog en werk saam met die produk wat op promosie is
- Die gebruikersvriendelikheid van die promosiepakket en riglyne
- Die beskikbaarheid van voorraad voor die promosie soos deur die maatskappykopers en beplanners beplan is (Enige 7 × 1) (7)

7.2
- Hoe hulle tot die vermindering van beheerbare onkoste bygedra het
- Hoe hulle die aantal bestaande kliënte wat weer bedien is, vermeerder het
- Hoe hulle die aantal nuwe kliënte wat bedien is, vermeerder het
- Hoe hulle die aantal lyntransaksies of mandjiegrootte van die verkoping verdubbel het (Enige relevante 4 × 1) (4)

7.3 7.3.1
- Kontakbesonderhede en naam van die kliënt wat die item terugbring, asook die item
- Rede vir terugkeer en die kliënt se adres
- Voorneme om oor kliëntediens op te volg en sodoende uit te vind of die terugbetaling eg was (Enige 2 × 2) (4)

7.3.2
- Toesighouer kies om ’n transaksie nietig te maak deur hul operateurnommer en wagwoord in te sleutel
- Items word in hul teenwoordigheid van die transaksie afgetrek en die transaksie word geheel en al gekanselleer
- Vernietigde dokumente gaan na kontantlaai in plaas daarvan dat dit van die verwagte ontvangste van die dag afgetrek word (Enige 2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

7.4
- Personeelaankope
- Omruilings
- Die ruiling van kleingeld
- Sommige betalings (Enige 3 × 1) (3)

7.5
- Datum
- Rekeninghouer se naam
- Rekeningnommer
- Naam van bank
- Handtekening van die deponeerder
- Kontant R1 650
- Munte R105
- Totaal gebank R1 755 (8)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 110
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou