higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VERBRUIKERSGEDRAG
NKR VLAK 2

17 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Onwaar
2.3 Waar
2.4 Onwaar
2.5 Onwaar

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

3.1 E
3.2 D
3.3 G
3.4 L
3.5 B
3.6 A
3.7 C
3.8 F
3.9 J
3.10 I

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 Bemarking
4.2 Duursame of Inkopie
4.3 Inligting
4.4 Impulsiewe
4.5 Nis

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1
- Selfverwesenlikingsbehoeftes✓ – Reis, stokperdjies✓✓
- Agting/egobehoeftes✓ – Motor, meubels✓✓
- Sosiale/Liefdesbehoeftes✓ – Klere, drankies, restaurante✓✓
- Veiligheidsbehoeftes✓ – Alarmstelsel, beleggings✓✓
- Fisiologiese behoeftes✓ – Voedsel, medikasie✓✓

(Enige VIER van hierdie behoeftes en enige TWEE relevante voorbeelde)
(Enige 4 × 3) (12)

5.2
- Geografies
- Demografies
- Psigografies
- Behavioristies (2 × 2) (4)

5.3
- Deur die oë te knip
- Deur die stemtoon
- Gesigsuitdrukkings
- Liggaamstaal/Lyftaal, bv. gekruisde arms

(4 × 1) (4)
[20]

VRAAG 6

6.1
- Numeriese
- Alfabetiese
- Chronologiese
- Onderwerp- of kategorievolgorde
- Geografiese volgorde (Enige 3 × 1) (3)

6.2
- Bestelvorms
- Opnames
- Onderhoude
- Terugvoeringskaarte
- Klante-inligting (Enige 4 × 1) (4)

6.3 6.3.1 Data is onverfynde en ongeorganiseerde inligting wat nie enige bepaalde betekenis het nie.

6.3.2 Inligting is op ‘n logiese en betekenisvolle manier gestruktureerd en georganiseerd.
(2 × 2) (4)

6.4
- Wagwoord/Sekuriteitskode
- Enkodering van inligting
- Hou lêers in ‘n brandbestande kabinet, kluis
- Sluit dit toe op ‘n ander veilige plek (Enige 2 × 2) (4)

[15]

VRAAG 7

7.1
- Verbruikersgedrag kan beskryf word as die aktiwiteite verbonde aan die soeke na finansiering, koop en gebruik van produkte of dienste wat plaasvind (2)
- Voor die fisiologiese aktiwiteit om ‘n besluit te neem.

7.2
- Identifiseer en kies produkte of dienste (besluitnemer).
- Koop produkte of dienste (finansierder)
- Gebruik of verbruik produkte of dienste (verbruiker) (3 × 2) (6)

7.3
- Persoonlik
- Nywerheid
- Institusioneel
- Staat
- Internasionaal (Enige 3 × 1) (3)

7.4
- Die bestudering van verbruikersgedrag stel ‘n mens in staat om verbruikers se verbruiks- en kooppatrone te verstaan.
- Die kooppatrone van produkte en dienste en voorkeure verander en ontwikkel voortdurend. (2)

7.5
- Persoonlikheid✓– Beïnvloed die manier waarop mense teenoor ander optree✓✓
- Motivering✓ – Innerlike dryfkrag om stappe te doen om om menslike behoeftes te bevredig✓✓
- Persepsie✓ – Hoe klante voel, het ‘n invloed op dit wat hulle koop✓✓
- Houding✓ – Oortuig ‘n persoon om ‘n bepaalde produk te koop✓✓
- Leer✓ – Ervaring en oefening kan veranderinge teweegbring in die gedrag teenoor ‘n produk of diens✓✓ (Enige 4 × 3) (12)

[25]

VRAAG 8

8.1
- Klante kan geloof en vertroue in die onderneming verloor.
- Klante kan ophou om by die onderneming te koop/Klante verloor (2 × 2) (4)

8.2
- Bestee tyd om ondersoek in te stel.
- Ontwikkel ‘n reaksieplan.
- Stel klante in kennis en volg die staat se verslagdoeningswetgewing.
- Skakel sekuriteit. (Enige 3 × 2) (6)

8.3 8.3.1 Bemarking is die aktiwiteite van ‘n onderneming wat met die koop en verkoop van ‘n produk of diens gepaardgaan.

8.3.2 Verbruikerslewenstyle is die manier waarop mense hul tyd en geld spandeer en hoe belangrik hulle dink die onderskeie dinge is.

8.3.3 Uitwerking van groep mense wat mekaar deur kultuur,

maatskaplike klas, verwysingsgroepe, ens. beïnvloed.

8.3.4 Kruisverwysing is om lêers en dokumente aan mekaar te verbind deur middel van 'n aantekening, waardeur jy na vroeëre korrespondensie kan verwys en toegang tot die besonderhede kan verkry.

8.3.5 Dit is dokumente wat inligting oor personeel en klante bevat, wat persoonlik en privaat is. (5 × 2) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING B: 80

AFDELING C

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Nee (1)

9.1.2
- Die winkelbestuurder moes na die klant geluister het en haar vir die hoender vergoed/terugbetaal het
- en daarna met die kassier opgevolg het hoe die hoender verlore geraak het. (2)

9.2
- Vra die klant om al die besonderhede van die klagte te verskaf.
- Luister na die klagte sonder om te onderbreek.
- Erken die klant se reg om te kla.
- Herhaal die klagte om seker te maak dat jy al die regte besonderhede het.
- Indien die klagte geregverdig is, erken dit en doen regstellende stappe.
- Indien die klant verkeerd is, moenie probeer bewys dat hy/sy verkeerd is nie.

(Enige korrekte stappe om 'n klagte te hanteer) (3 × 2) (6)

9.3
- Om korrespondensie en dokumente veilig te hou
- Om skade aan dokumente te voorkom
- Om inligting maklik beskikbaar te maak
- Maak 'n organisasie goed georganiseerd en doeltreffend (Enige 3 × 2) (6)

[15]

VRAAG 10

10.1 Dit verwys na inligting oor groepe mense met betrekking tot ouderdom, onderwys, inkomstepeil, ens. (2)

10.2
- Geslag
- Etnisiteit
- Begeertes
- Individuele klantebehoeftes
- Inkomstegroep
- Beroep
- Onderwys/Opvoeding
- Huwelikstatus (Enige korrekte demografiese data) (Enige 5 × 1) (5)

10.3
- Stuurder – persoon wat die boodskap aan die ontvanger stuur
- Boodskap – proses waardeur dit wat gesê moet word in die vorm van woorde, beelde of klanke uitgebeeld word
- Draer van die boodskap – kanaal wat gebruik word om die boodskap te stuur
- Ontvanger – wie die boodskap ontvang
- Terugvoering – dui op die mate waarin die stuurder** bewus is van die reaksie van die ontvanger op die boodskap
- Geraas – mededingende stimuli en ander faktore wat voorkom dat die boodskap suksesvol aangebied/oorgedra word (6 × 2) (12)

10.4
- Gebruik korrekte taal
- Gebruik korrekte stemtoon
- Toeganklike liggaamstaal
- Vra oopeinde-vrae
- Maak aantekeninge
- Teken inligting op (Enige 3 × 2) (6)

[25]

TOTAAL AFDELING C: 40
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou