higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VERBRUIKERSGEDRAG
NKR VLAK 2

(3041032)

17 November 2022 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

442Q1N2217

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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 word.
4. Begin elke afdeling op ‘n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ‘n blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK.

1.1 'n … is 'n geskrewe stel vrae wat aan mense gegee word om inligting te versamel.

A Vraestel
B Vraelys
C Gevallestudie
D Opname

1.2 Verbruikersgoedere wat uniek is, is … -goedere.

A geriefs
B spesialiteits
C ongewenste
D inkopie

1.3 Hoe mense eet en aantrek, is deel van hul …

A kultuur.
B taal.
C ras.
D norm.

1.4 Die … verwys na die stappe wat by verslagdoening gevolg moet word.

A proses
B prosedure
C persepsie
D vervaardiging

1.5 Die verdeling van markte in kleiner gedeeltes, staan bekend as …

A segmentering.
B verdeling.
C skeiding.
D kategorisering.

1.6 Spesiale woorde wat mense in bepaalde beroepe gebruik en wat ander mense sukkel om te verstaan, word … genoem.

A vaktaal jargon.
B taal.
C toon.
D stemtoonhoogte.

Kopiereg voorbehou

1.7 Woorde of frases wat as informeel beskou word:

A Taal
B Woorde
C Slengtaal Slang
D Woordeskat

1.8 ‘n Georganiseerde program van maatreëls wat getref moet word om beplande doelwitte te bereik:

A Plan van aksie
B Strategie
C Organisasie
D Jaarplan

1.9 ‘n Organisasie of persoon wat ‘n onderneming se diens gebruik, word ‘n … genoem.

A toegeyde persoon.
B markte.
C steekproef.
D kliënt.

1.10 Klassifisering, sortering en berging van materiaal op ‘n veilige en georganiseerde manier, staan bekend as …

A indeksering.
B liassering.
C verwysingsinligting.
D bemarking.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Oopeindevrae moedig klante aan om te praat en vrae te vra.

2.2 Die gebruik van moeilike vaktaal en tegniese taal tydens ‘n aanbieding sal klante aanmoedig om meer produkte te koop.

2.3 ‘n Klagte wat van ‘n klant ontvang word, sal die onderneming help om hul produkte en dienste te verbeter.

2.4 ‘n Verbruikersprofiel is ‘n rekenaarstelsel waarop die verbruikers se inligting gestoor word.

2.5 Dit is belangriker om klante se lyftaal dop te hou as om te luister na wat hulle sê.

(5 × 1) **[5]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Kies ’n term uit KOLOM B wat pas by ’n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Dit is ‘n aktiwiteit wat daarop fokus om inligting in te win wat relevant is vir enige probleem op die terrein van bemarking	A	elektroniese liassering
		B	sagteware
3.2	Die proses om die doelmark te verdeel in kleiner en meer hanteerbare groepe mense wat dieselfde kenmerke deel	C	tegnologiese produkte
		D	marksegmentering
3.3	Die versameling van inligting oor kwessies wat die mark beïnvloed	E	marknavorsing
		F	verbruiker se lewenstyl
3.4	Verskeidenheid mense van wie inligting ingewin is	G	markontleding
3.5	‘n Stel programme wat rekenaars beveel wat om te doen	H	houding
		I	groothandel
3.6	Liassering van dokumente op rekenaars in plaas daarvan om papiergebaseerde bergingstelsels te gebruik.	J	uitvinding
3.7	Produkte wat moderne kennis van wetenskap gebruik	K	reklame
		L	omvang
3.8	Dit beïnvloed hoe die verbruiker op produkte of dienste reageer		
3.9	Die ontwikkeling en bekendstelling van iets nuuts		
3.10	Produkte wat aan kleinhandelaars verkoop word		

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) in te vul. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (4.1–4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 …inligtingstelsels help ondernemings om vinnige bemarkingsbesluite te neem.

4.2 Yskaste en wasmasjiene is voorbeelde van … goedere.

4.3 ... moet op so ‘n manier gebêre word dat dit maklik bereikbaar is wanneer nodig.

4.4 … koopgedrag is wanneer verbruikers goedere koop wanneer hulle dit sien.

4.5 ‘n… mark is ‘n mark waarin ‘n beperkte en gedefinieerde reeks produkte aan ‘n bepaalde groep verbruikers verkoop word.

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Noem VIER soorte behoeftes wat ‘n bemarker moet bevredig volgens Maslo se behoeftehiërargie, en gee TWEE voorbeelde van elkeen. (4 × 3) (12)

5.2 Noem TWEE veranderlike wat gebruik word om marksegmentering te doen. (2 × 2) (4)

5.3 Noem VIER maniere om klante se emosies te evalueer. (4 × 1) (4)

[20]

VRAAG 6

6.1 Noem DRIE metodes waarvolgens inligting/dokumente geliasseer kan word. (3)

6.2 Noem VIER maniere waarop klante se inligting verkry kan word. (4)

6.3 Onderskei tussen die volgende:

6.3.1 Data

6.3.2 Inligting

(2 × 2) (4)

6.4 Noem TWEE sekuriteitsmaatreëls wat gebruik kan word wanneer waardevolle dokumente en klante se inligting geberg word. (2 × 2) (4)

[15]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Verbruikers speel ‘n baie belangrike rol om ‘n onderneming se sukses te bepaal deur die manier waarop hulle op die verkoop van die onderneming se produkte en dienste reageer. Namate die onderneming groei, moet die verbruikers se gedrag deurlopend ontleed word..

7.1 Definieer die term *verbruikersgedrag*. (2)

7.2 Op grond van die scenario hier bo, wat is die rol wat verbruikers in ‘n onderneming speel? (3 × 2) (6)

7.3 Noem DRIE groepe waarin ‘n onderneming se verbruikers geklassifiseer kan word. (3)

7.4 Waarom is dit belangrik dat ‘n onderneming klante se gedrag bestudeer? (2)

7.5 Noem en verduidelik VIER sielkundige (psigologiese) kenmerke van ‘n verbruiker. (4 × 3) (12)

[25]

VRAAG 8

8.1 Noem TWEE maniere waarop die skending van klante-inligting ‘n invloed op die onderneming kan hê. (2 × 2) (4)

8.2 Verduidelik die prosedure wat jy sal volg wanneer jy ‘n sekerheidskending by ‘n onderneming rapporteer. (3 × 2) (6)

8.3 Definieer die volgende terme:

8.3.1 Bemarking

8.3.2 Verbruikerslewenstyl

8.3.3 Maatskaplike kenmerke

8.3.4 Kruisverwysing

8.3.5 Vertroulike dokumente (5 × 2) (10)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 80

AFDELING C

VRAAG 9

Bestudeer die inligting hier onder en beantwoord die vrae.

Me Khoza was baie ontsteld toe sy na die winkel toe kom om te kla oor die geroosterde hoender wat sy gekoop het, maar wat nie saam met die ander items ingepak is nie. Sy wil weet waar dit is. Die verkoop van die hoender is op die kasregisterstrokie opgeteken. Die kassier ontken egter dat sy dit gesien het. Die winkelbestuurder deel me Khoza mee dat hy niks aan die situasie kan doen nie, omdat hy nie die kasregister beman het nie.

[Aangepas uit: *Oxford-second edition*]

9.1 9.1.1 Dink jy dat die navraag in die scenario hier bo korrek hanteer is? Skryf net 'Ja' of 'Nee' neer. (1)

9.1.2 Gee 'n rede vir jou antwoord op VRAAG 9.1.1. (2)

9.2 Verduidelik DRIE stappe om te volg wanneer 'n klagte hanteer word. (3 × 2) (6)

9.3 Bespreek DRIE doelwitte van liassering. (3 × 2) (6)

[15]

VRAAG 10

Bestudeer die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Jong meisies verkies verskillende soorte jeans. Hulle koop gewoonlik elke jaar nuwe jeans, afhangende van die omgewing waar hulle woon, en hul ouderdom. De bemarkingsdepartement gebruik demografiese data om die onderneming se verkope te verbeter.

10.1 Verduidelik wat *demografiese data* is. (2)

10.2 Benewens ouderdom en ligging, noem nog VYF ander basiese elemente van demografiese samestelling. (5)

10.3 Bespreek SES komponente van die kommunikasiemodel. (6 × 2) (12)

10.4 Noem DRIE belangrike faktore wat 'n bemarker in aanmerking moet neem om seker te maak dat hulle die boodskap ten volle verstaan. (3 × 2) (6)

[25]

TOTAAL AFDELING C: 40
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou