higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLIENHANDEL
NKR VLAK 3

16 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B		
	1.1.2	C		
	1.1.3	B		
	1.1.4	A		
	1.1.5	B		
	1.1.6	D		
	1.1.7	C		
	1.1.8	C		
	1.1.9	D		
	1.1.10	B		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Waar		
	1.2.2	Onwaar		
	1.2.3	Onwaar		
	1.2.4	Waar		
	1.2.5	Waar		
			(5 × 1)	(5)
1.3	1.3.1	kleiner		
	1.3.2	tegniek		
	1.3.3	eskaleer		
	1.3.4	Verminder/Minimaliseer		
	1.3.5	Deposito		
			(5 × 1)	(5)
1.4	1.4.1	E		
	1.4.2	I		
	1.4.3	F		
	1.4.4	C		
	1.4.5	A		
	1.4.6	B		
	1.4.7	D		
	1.4.8	K		
	1.4.9	G		
	1.4.10	H		
			(10 × 1)	(10)
				[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Rakwerk (1)

2.2
- Ja✓
- Die VS kan groot hoeveelhede voorraad stoor en spaar die winkelruimte. ✓✓
- Woolworths-winkels kan die spasie gebruik om voorraad uit te stal en te verkoop om geld te maak. (Of enige ander gepaste antwoord) (1+2) (3)

2.3
- Reserwegleuwe
- Uitsoekgleuwe
- Gebroke grootmaatgoedere gleuwe (3)

2.4 Stap 1: Kies die voorraad.
Stap 2: Kry die uitgesoekte voorraad na die monteerarea.
Stap 3: Gaan die voorraad na vir versending.
Stap 4: Laai die vragmotor vir aflewering.
(Of enige ander gepaste antwoord) (4x1) (4)

2.5

Kruisdok	**Berging**
Voorraad word nooit gestoor nie. Dit word vanaf die ontvangsvak na die versendingsvak gestuur.	Groot hoeveelhede voorraad word by die VS afgelewer en bly daar totdat dit na die winkels versprei word. Dit word gestoor.

(2 + 2) (4)

2.6
- Rol-laaikiste (‘Roll-tainers’)
- “Tote bins”
- Kartondose
- Sekuriteitsakke
- Plukkiste/Kratte
- Laaiborde (Any 3 × 1) (3)

2.7
- Die kassier kan note uit haar kasregister haal en na die kassierskantoor neem en die note direk vir munte omruil..
- Wanneer die note van die bank ontvang word, kan die kassier haar kleingeld direk by die bank bestel.

(Enige 2 × 2)
(Of enige ander gepaste antwoord) (4)

2.8

Volledige diens	**Gedeeltelike diens**
Kliënte word deur die verkoopskonsultante gelei en bygestaan. Die winkel sal 'n toegewyde span hê om te help. Dit help wanneer die kliënt 'n koopbesluit moet neem, veral in die geval van hoëwaarde-items. Kliënt het nie die produkkennis om 'n ingeligte besluit te neem nie. (2x1)	Die kliënt het 'n mate van produkkennis. Die kleinhandelaar het verkoopsassistente wat gereed is om die kliënt by te staan indien hulle dit nodig het. Hulle kan leiding gee en die kliënt in die regte rigting wys. (2x1) **(Of enige ander gepaste antwoord)**

(4)

2.9 Kontrolelys

Omgewingsfaktor	**Persepsie**	**Ja/Nee**
Musiek	Die musiek is nie te hard nie. ✓ Die winkel het aangename musiek. Kliënte dans op die maat van die musiek.	Ja✓
Beligting	Die beligting van die winkel is goed.✓ Die winkel is goed belig. Die ligte is nie te helder of te dof nie. Die beligting van die winkel is aangenaam.	Ja✓
Uitleg	Die uitstallings in die winkel is aantreklik. Dit is maklik om produkte in die winkel te vind.	Ja
Kleur	Die kleur van die mure en binnedeure van die winkel is aantreklik. Die kleur van die winkel het 'n kalmerende effek op kliënte.	Ja
Verkoopspersoneel	Vriendelike en hulpvaardige verkoopspersoneel in die winkel. Die kliënte is opgewonde wanneer hulle deur verkoopspersoneel bygestaan word. Die kleredragkode van die verkoopspersoneel het 'n verfrissende invloed op die klante.	Ja

(4)

(Enige 2x2)
(Of enige ander gepaste antwoorde)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Checkers
- Spar
- Shoprite
- Boxer
- Usave (Enige 2 × 1) (2)

3.2 Aanvul/Bestel voorraad (1)

3.3 Verkryging/Aanskaffing (1)

3.4 Om kliënte se aandag te trek sodat hulle die produkte kan koop en verkope kan bevorder. (Of enige ander gepaste antwoorde) (2)

3.5
- Geslote-venster-uitstallings
- Oop-agter-venster-uitstallings
- Uitstalvenster-uitstallings
- Geskepte-ruimte-uitstallings (“Found space displays’)
- Verkooppunt-uitstallings
- Fokusarea-uitstallings (Enige 4 × 1)

(Of enige ander gepaste antwoorde) (4)

3.6
- Oorreed kliënte om 'n nuwe produk of diens te probeer
- Vermeerder buite-spitstydverkope
- Vermeerder verkope gedurende tye wat met groot geleenthede, vakansiedae of ander spesiale geleenthede saamval
- Moedig verkoopskonsultante aan om 'n poging aan te wend om goedere en dienste te verkoop
- Help nuwe besigheid om toe te neem deur nuwe vebruikers te lok
- Voeg produkte saam om 'n hele voorkoms te skep soos die klere wat aan winkelvensterpoppe aangebied word. (Of enige ander gepaste antwoord) (3x2) (6)

3.7
- Beligting
- Balans
- Kleur
- Simmetrie (Enige 3 × 1)

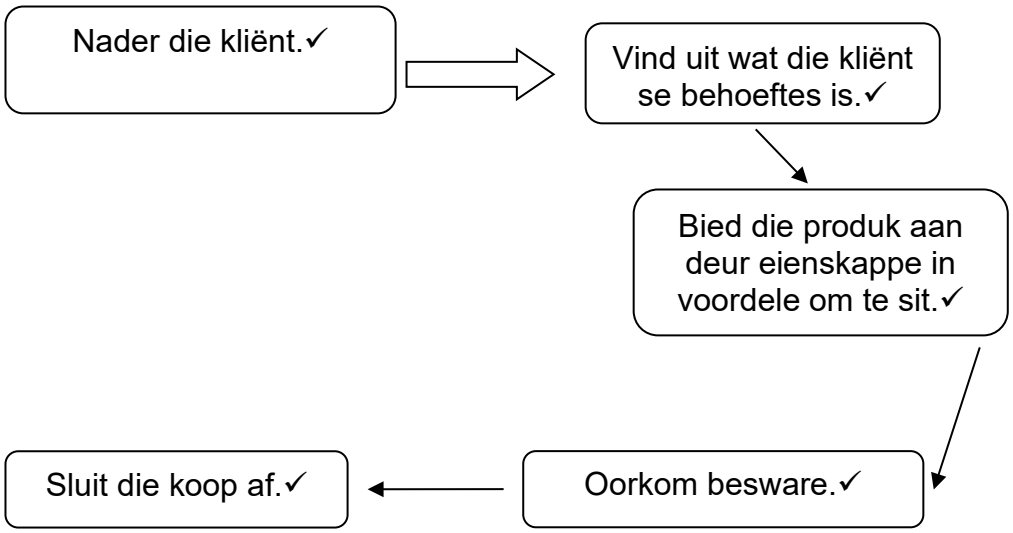
(Of enige ander gepaste antwoord) (3)

3.8
- Produkblaaie
- Produkkennis-werkswinkels
- Eienskappe en voordele geadverteer
- Opleidingsessies
- Praktiese gebruik
- Internet (Enige 5x1)

(Of enige ander gepaste antwoord) (5)

Kopiereg voorbehou

3.9



1 punt per blok (5x1)
1 punt vir pyltjies in die korrekte rigting (1) (6)
[30]

VRAAG 4

4.1 Stap 1: Maak seker dat die aflewering vir jou winkel is.
Stap 2: Verifieer of daar 'n winkelbestelling vir die aflewering is.
Stap:3: Vergelyk die verskaffer se afleweringsbrief met die winkel se bestelling.
(Of enige gepaste antwoord) (3x1) (3)

4.2
- Voorbereiding van die ontvangsarea vir elke aflewering
- Handhawing van die higiëne en netheid van die area
- Implementering van verliesbeheermaatreëls
- Om die aflewering so vinnig as moontlik te ontvang
- Verseker dat produkte wat ontvang word in 'n verkoopbare toestand is
- Verseker dat daar 100% ooreenstemming tussen die verskaffer se faktuur en die hoeveelhede ontvang is
- Stiptelike verwerking van die eise
- Gereelde verwydering van die rommel
- Merk die produkte met winkelspesifieke kodes (waar van toepassing)

(Enige 3 × 1) (3)

4.3 4.3.1
- Die hoeveelhede ontvang moet duidelik afgemerk word.
- Dui aan dat die hoeveelhede in sy geheel ontvang is.
- Vergelyk voorraad ontvang met die bestelvorm.
- Skryf werklike hoeveelhede wat ontvang is, neer.
- Dui nie ontvang nie (“Not received (N/R)’) op die vorm aan.
- Indien hoeveelhede nie ontvang is nie, volg dit op.
- Bevestig wanneer die teenstrydigheid uitgesorteer is.

(Of enige ander gepaste antwoord) (6x1) (6)

4.3.2 Ja✓

- Dit is nodig, want indien hy dit nie doen nie, sal die voorraad wat ontvang word en die voorraad bestel nie balanseer nie. ✓✓
- Dit sal 'n negatiewe impak op die aankope en verkope van die winkel hê.
- Dit sal ook die wins negatief beïnvloed. (1+2) (3)

(Of enige ander gepaste antwoord)

4.4 4.4.1 Uitgawes wat deur die bestuurder en personeel op winkelvloervlak bestuur en gekontroleer kan word. (Of enige ander gepaste antwoord) (2)

4.4.2 Uitgawes wat deur die hoofkantoor of die eienaar van 'n klein onderneming beheer word. (Of enige ander gepaste antwoord) (2)

4.4.3
- Elektrisiteit
- Oortyd
- Krimping
- Lone (Enige 1x1)

(Of enige ander gepaste antwoord) (1)

4.5
- Hulle wil gelukkige en tevrede kliënte sien.✓
- Wanneer die kliënt gelukkig is, sal hulle meer koop en dit sal die verkope verhoog.✓
- Dit sal ook 'n positiewe impak op die reputasie van die winkel hê.
- Die winste van die winkel sal toeneem.
- Personeel sal aansporings ontvang wanneer die verkope en wins van die winkel toeneem. (Enige 2x1) (2)

(Of enige ander gepaste antwoord)

4.6 4.6.1 'n Begroting is 'n finansiële plan ✓ wat 'n besigheid gebruik om teikens te stel. ✓ (2)

(Of enige ander gepaste antwoord)

4.6.2 Verkope
Begrote bedrag – Werklike bedrag
R500 000 – R300 000✓
= R200 000✓ (2)

Krimping
Begrote bedrag – Werklike bedrag
R30 000- - R50 000✓
= -R20 000✓ (2)

4.6.3
- Interne diefstal✓
- Eksterne diefstal✓
- Skade en vermorsing
- Die gebruik van produkte in die winkel wat nie weer verkoop kan word nie (Enige 2x1)

(Of enige ander gepaste antwoord) (2)

[30]

VRAAG 5

5.1 R15,30✓
Tekort ✓ (2x1) (2)

5.2 Stap 1: Bereken die verwagte inkomste vir die dag.
Stap 2: Skei die los kontant ('float') en bereken die werklike inkomste.
Stap 3: Bereken die kassier se oorskot of tekort. (3)

5.3 Stap 1: Bereken die totale ontvangste en verwagte deposito vir die dag.
Stap 2: Skei die verskillende vorme van betaling wat ontvang is.
Stap 3: Berei die deposito voor.
Stap 4: Deponeer die ontvangste en finaliseer skryfbehoeftes. (4 × 2) (8)

5.4 Vrae wat deur winkel gevra word:
• Hoeveel geld is kort?
• Is die seël op die wag se depositoboks ongeskonde?
• Is al die kontantdeponeerkluise ongeskonde en verseël?
• Vra die bank om dit na te gaan na vereffening aan die einde van die dag deur die bankkassier en om ddarna terug te skakel. (Enige 3 × 1)
(Of enige ander gepaste antwoord) (3)

5.5
- Koepons
- Geskenkbewyse
- Lojaliteitsbewyse
- Seëls (bv. Shoprite) (Any 2 × 1)

(Of enige ander gepaste antwoord) (2)

5.6
- Aantrek hokkies
- Blinde hoeke
- Voorraadkamers
- Ontvangsdepartemente
- Vertoon areas met HWI (Enige 4 × 1)

(Of enige ander gepaste antwoord) (4)

5.7 Produksamestelling is die mengsel van hoëwins- en laewinsprodukte.
(Of enige ander gepaste antwoord) (2)

5.8

HARDE VERKOPE	SAGTE VERKOPE
Verkoop 'n produk of diens ✓deur 'n direkte benadering te gebruik. ✓ (2)	Verkoop 'n produk of diens ✓deur die gebruik van subtiel oorreding. ✓ (2)

(Of enige ander gepaste antwoord) (4)

5.9
- Die persoon moes iets gedoen het wat hy/sy geweet het onwettig of strafbaar is.
- Die persoon moes op 'n wyse opgetree het wat duidelik was dat hulle die produkte wou steel.
- Die items is steeds in die besit van die vermeende winkeldief.
- Die gesteelde items moet aan 'n ander persoon behoort.

(Enige 2 ×1)
(Of enige ander gepaste antwoord) (2)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou