higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3

(11030023)

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

Nieprogrammeerbare sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

418Q1N2216

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 nommering stelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n skoon bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Wanneer kliënte 'n winkel besoek om 'n produk te vind wat hulle gesien het en dan die item koop:

A Stop en koop
B Koop groter
C Inkope doen en koop
D Herhaalaankope

1.1.2 Hoe sal jy 'n kliënt kry om te begin praat?

A Spesifieke oop vrae
B Oop vrae
C Belangstellingsvrae
D Geslote vrae

1.1.3 Die uitruil van 'n bedrag geld vir produkte of dienste:

A Koop
B Verkope
C Kaskontant
D Koopbewyse

1.1.4 Stemgerigte uitkiesery:

A Die uitsoeker het 'n koptelefoon (‘headset’) met 'n oor- en mondstuk en 'n hegstuk aan sy/haar gordel.
B Nadat die hele reeks vir 'n winkel uitgesoek is, begin alles weer.
C Selfone kan uitgesoek en in 'n rol-laaikis (‘roll-tainer’) vasgemaak word.
D Die persoon met wie jy kommunikeer.

1.1.5 Kleinhandel selfdiens beteken …

A om alles self te doen.
B die kleinhandelaar laat die kliënt die produkte kies wat hulle wil hê, sonder die hulp van 'n toegewyde verkoopsassistent.
C vinnige, doeltreffende en akkurate diens.
D personeellede luister na die kliënte.

1.1.6 Een van die beginsels wat in 'n VS nagekom moet word:

A Geen klere-items mag daar gehou word nie.
B Kameras moet altyd in plek wees.
C Die opmaak van die kas moet deur 'n gekwalifiseerde persoon gedoen word.
D Gevaarlike produkte moet apart gestoor word, weg van voedselprodukte.

1.1.7 In 'n deurlopende voorraadstelsel is die winkel se voorraad wat …, bekend.

A verkoop is
B gesteel is
C byderhand is
D benodig word

1.1.8 Die stelsel wat gebruik word om die kontant op te maak in 'n hoogs gerekenariseerde winkel:

A Kas opmaak
B Deponeerkluis
C “Smart box’
D Kontant deponeer

1.1.9 BTP is kort vir ...

A betaalde produk
B besigheidstegnologie-platform.
C bilaterale transaksies protokol.
D betaalpunt.

1.1.10 Die winkel moet … instel om interne diefstal te verminder.

A winsdeling
B 'n anonieme wenklyn
C 'n omgewingsfaktor
D draaihekke voor in die winkel

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 KEKEG is kort vir koop een, kry een gratis.

1.2.2 EILU is kort vir eerste in laaste uit.

1.2.3 ‘DC’ (VS) in groothandel en kleinhandel is kort vir dissiplinêre komitee.

1.2.4 Die sleutelaspek (“Bottom line’) verwys na die netto wins van 'n winkel.

1.2.5 HWI is kort vir hoëwaarde-items.

(5 × 1) (5)

1.3 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 Massavragverdeling beteken om voorraad in … hoeveelhede te verdeel.

1.3.2 Simmetrie is 'n … wat gebruik word om visuele handelsware-aanbieding te verbeter.

1.3.3 'n Verkoopsassistent moet 'n navraag … as hy/sy nie die kliënt kan help nie.

1.3.4 … krimping om die netto wins van 'n winkel te verbeter.

1.3.5 'n Kassierskantoorklerk voltooi 'n …-strokie wanneer hy geld na die bank stuur.

(5 × 1) (5)

1.4 Kies 'n term vanuit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Iemand aangestel om 'n diens te lewer	A	polistireenskyfies
1.4.2	Bolyn in kleinhandel	B	laaiplankdomkragte
1.4.3	Uitstalling met geen agtermuur nie en kliënte kan van buite die winkel deur die venster na die res van die winkel sien	C	omgewingsfaktor
1.4.4	Vuil winkel met swak huishouding, swak beligting en kleur, en irriterende musiek	D	teenstrydigheid
1.4.5	Beskerm breekbare items tydens vervoer	E	verkoopsassistent
1.4.6	Beweeg kartonne in die VS	F	vensters oop agter
1.4.7	Goedere afgelewer stem nie ooreen met goedere waarvoor betaling gehef word nie	G	krimping
		H	kas opmaak sonder oorleg (‘blind cash-up’)
		I	verkope
		J	plukkiste (‘lugs’)

1.4.8	Geld ontvang vir die verkoop van goedere	K	ontvangs
1.4.9	Alle verliese gely deur die winkel	L	EIEU
1.4.10	Proses om op te tel sonder kennis oor die verwagte inkomste		

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

Kyk na die prentjie van 'n VS (‘DC’) by Woolworths en beantwoord die vrae.



[Source: *www.woolworths.co.za*]

2.1 Wat is die rakke in 'n VS bekend as? (1)

2.2 Dink jy dit is belangrik vir Woolworths om 'n VS te hê? Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

2.3 Noem DRIE tipes gleuwe (‘slots’) wat in 'n VS voorkom. (3)

2.4 Illustreer die stappe in die uitsoekproses. (4 × 1) (4)

2.5 Onderskei tussen *kruisdok* en *berging*. (2 + 2) (4)

2.6 Noem DRIE tipes houers wat gebruik word om voorraad van die VS na die Woolworths-winkels te vervoer. (3)

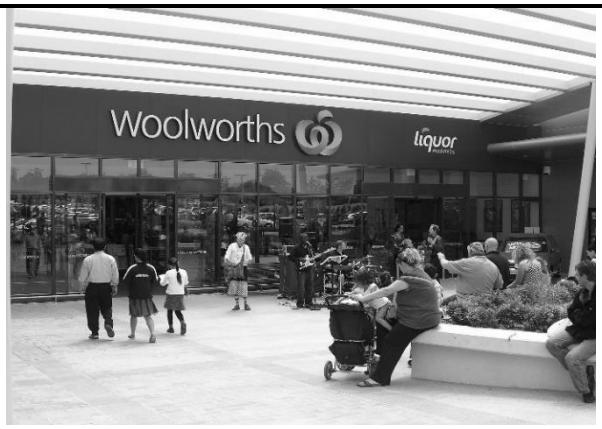
2.7 Verduidelik TWEE metodes wat in die winkel gebruik word om kleingeld vir die kassiere te kontroleer. (2 × 2) (4)

2.8 Onderskei, in tabelvorm, tussen volledige en gedeeltelike diens in Woolworths. (2 × 2) (4)

2.9 Ontwerp 'n kontrolelys om VIER omgewingsfaktore te evalueer wat 'n positiewe impak op die kliënte van Woolworths sal hê. (4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 3



Woolworths bied 'n unieke mengsel van handelsware aan, en dit verg 'n wye reeks professionele persone om dit na die mark te bring. Of dit nou in kos, klere, huisware of skoonheid is, ons hoofkantoorprodukspanne is bekend vir hul kreatiwiteit en dat hulle aan die spits is wat lewering betref. Op ons beurt, is ons daartoe verbind om 'n samewerkende werkplek te skep, wat elke personeellid op 'n daaglikse basis uitdaag en inspireer. Indien jy indringende spesialiskundigheid op een gebied wil ontwikkel of ’n veelsydige geleerde, met ’n kennisbasis wat oor die hele bedryf strek, wil word, sal jy sal altyd geleenthede vind om jou persoonlike ambisies te verwesenlik en binne die maatskappy te groei.

Die maatskappy streef daarna om te alle tye 'n skoon, netjiese en netjiese omgewing te skep. Hul verspreidingsentrum is goed gestruktureer en hulle is in staat om verskaffers so vinnig as moontlik te bedien. Vriendelike personeel is altyd daar om kliënte te verwelkom en te help, en hulle (die maatskappy) is verseker dat hul produkte vars is en dat kliënte hulle bo hul mededingers soos Checkers en Pick n Pay sal kies.

[Bron: *www.woolworths.co.za*]

3.1 Identifiseer EEN mededinger van Woolworths uit die gevallestudie en EEN ander. (2)

3.2 Wat moet die rakvuller (‘shelf filler’) doen as die winkel se voorraad min word? (1)

3.3 Noem die proses van onderhandeling en bereiking van 'n ooreenkoms met verskaffers. (1)

3.4 Verduidelik die belangrikheid daarvan dat Woolworths visuele handelsware-aanbiedings gebruik om verkope te bevorder. (2)

3.5 Gee VIER soorte visuele uitstallings wat Woolworths kan gebruik om verkope te bevorder. (4)

Kopiereg voorbehou

3.6 Verduidelik DRIE voordele van die gebruik van visuele handelsware-aanbiedings in 'n winkel soos Woolworths. (3 × 2) (6)

3.7 Noem DRIE tegnieke wat Woolworths kan gebruik om uitstallings van visuele handelsware-aanbiedings te verbeter. (3)

3.8 Noem VYF bronne wat 'n mens kan gebruik om produkkennis op te doen. (5 × 1) (5)

3.9 Teken 'n diagram om die verkoopsproses by Woolworths te illustreer. (6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 4

4.1 Noem die eerste DRIE stappe in die oorsig van die ontvangsproses. (3 × 1) (3)

4.2 Gee DRIE daaglikse verantwoordelikhede van 'n ontvangsklerk by Woolworths. (3 × 1) (3)

4.3 Die ontvangsklerk moet verseker dat alle voorraad wat in die ontvangslokaal inkom, die korrekte bestellings is. Enige teenstrydighede moet aangeteken en gerapporteer word.

4.3.1 Wat is die prosedure wat die ontvangsklerk moet volg wanneer daar 'n teenstrydigheid is? (6)

4.3.2 Dink jy dit is nodig dat die ontvangsklerk die prosedures volg? Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

4.4 Verduidelik die verskil tussen elk van die volgende konsepte:

4.4.1 Beheerbare uitgawes (2)

4.4.2 Nie-beheerbare uitgawes. (2)

4.4.3 Noem EEN voorbeeld van 'n beheerbare uitgawe. (1)

4.5 Waarom dink jy dat dit belangrik vir Woolworths is om hul kliënte toepaslike antwoorde te gee? (2)

4.6 Hieronder is die maandelikse werklike en begrote syfers vir die seunsklere-afdeling.

	WERKLIKE	BEGROTING
Verkope	1 300 000	1 500 000
Koste van verkope	750 000	800 000
Krimping	50 000	30 000
Bruto wins	500 000	670 000
Ander inkomste	300 000	300 000
Uitgawes	400 000	200 000
Netto wins	400 000	770 000

4.6.1 Verduidelik wat 'n *begroting* is. (2)

4.6.2 Bereken die afwykings tussen die werklike en begrote bedrae van Verkope en Krimping. (2x2) (4)

4.6.3 Wat dink jy is die rede vir die afwyking in die geval van krimping? (2x1) (2)

[30]

VRAAG 5

5.1 Gebruik die inligting hieronder om die kassier se oorskot of tekort te bereken en aan te dui of dit 'n oorskot of tekort is.

Verwagte inkomste	R5 345,50
Totale inkomste	R5 330,20
	?

(2)

5.2 Noem die DRIE stappe wat kassiere by Woolworths moet volg wanneer hulle die kontant opmaak. (3)

5.3 Illustreer hoe die deposito van 'n dag se ontvangste by Woolworths gedoen word. (4 × 2) (8)

5.4 Wanneer daar geld ontbreek uit 'n sak wat gedeponeer is, sal die bank die winkel skakel en 'n paar vrae sal gestel word. Noem DRIE vrae wat die winkel aan die bank sal vra. (3 × 1) (3)

5.5 Gee TWEE nie-bankwaardige betalingsmetodes/vorms wat 'n kassier by 'n Woolworths-winkel waarskynlik in die kasregister sal hê. (2)

5.6 Waarom is dit belangrik dat die winkel bewus is van die risiko om voorraad te verloor? Noem TWEE risiko-areas in 'n winkel waar krimping kan plaasvind. (2 + 2) (4)

5.7 Verduidelik die konsep, *produksamestelling* (‘product mix’), wat Woolworths toepas om hul netto wins te verbeter. (2)

5.8 Tabuleer die verskille tussen *harde verkope* en sagte *verkope*. (2 + 2) (4)

5.9 Noem TWEE wetlike vereistes wat Woolworths moet implementeer wanneer 'n vermeende winkeldief aangekeer word. (2 × 1) (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou