higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEMARKINGSKOMMUNIKASIE
NKR VLAK 4

(3041023)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 1 addendum.

102Q1N2207

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Kies die korrekte woord of woorde uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.1–1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 (Notablaaie/notaboeke) is een van die druk-opsies wanneer die skyfies van jou PowerPoint-aanbieding wil uitdruk.

1.2 (Kassette/Video's) is sommige van die visuele hulpmiddels wat die bemarker kan gebruik om sy/haar aanbieding interessanter te maak.

1.3 (Hiërargiese/Verhoudingsgerigte) is 'n data basis wat lyste inligting bevat.

1.4 (Fisiese bewyse/Produksie) is een van die komponente van die uitgebreide bemarkingsmengsel.

1.5 'n (Navraag/Verkoopsbrief) is 'n brief wat jy aan potensiële kliënte stuur oor produkte of dienste wat jy wil verkoop.

1.6 (Organisatoriese etiek/Bemarkingstandaarde) beklemtoon die beskerming van diegene wat kwesbaar is vir manipulasie.

1.7 (Produksie/Verkryging) is verantwoordelik vir die beveiliging van promosiemateriaal vir die bemarkingsdepartement teen 'n redelike prys.

1.8 (Bemarking/Bemarkingsvoorstel) behels al die vaardighede en aktiwiteite wat nodig is om winsgewende verhoudings met klante en verskaffers te bou, handhaaf en bestuur.

1.9 Die hoofkomponente van kultuur is taal, waardes, norme en (etiek/simbole).

1.10 Die bemarkingsvoorstel moet dit duidelik maak hoe lank die aanbod geldig sal bly. Dit word (regsvereistes/regsopsies) genoem.

1.11 Die konsep van (stereotipe/vooroordeel) kan omskryf word as om iemand te oordeel, of om 'n idee oor hulle te hê voordat jy enigiets omtrent hulle weet.

1.12 (Begroetings/Bylaes) is die titel wat gebruik word om mense te groet.

1.13 (PowerPoint/Aanhangsels) is een van die komponente van 'n bemarkingsvoorstel.

1.14 Vir 'n bemarkingsvoorstel om aan regsvereistes te voldoen, moet dit aan die vereistes van die reguleringsliggaam (SABC/ASA) voldoen.

1.15 Wanneer jy die klant e-pos, moet jy seker maak dat die klant se (klagte/navraag) bevredigend beantwoord word.

(15 × 1) **[15]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1. ‘n Sigblad as ‘n komponent van die bemarkingsvoorstel is ‘n afdeling wat die bepalings en voorwaardes van die voorstel bevat.

2.2 Een van die voordele van die vestiging van ‘n bemarkingskultuur in ‘n organisasie is dat dit aan die organisasie die reg verleen om sake te doen.

2.3 Subkultuur kan omskryf word as ‘n groep binne ‘n bepaalde groep wat dieselfde kenmerke, byvoorbeeld taal en mode, deel.

2.4 Een van die kulturele verskille is voedsel, en dit kan ‘n organisasie se reklameveldtog beïnvloed.

2.5 Ooreenkomste en verskille in kultuur kan tot funksionele en disfunksionele interaksie tussen kulture lei.

2.6 Na 1994 moes bemarkers leer om hul bemarkingstrategieë te herontwerp omdat die mark van potensiële verbruikers nou soveel groter is.

2.7 ‘n Notaboek is een van die hulpbronne wat nodig is om ‘n mediavoorligtingsessie by te woon.

2.8 Wanneer voltooide werk in die vereiste vorm aan die tersaaklike party terugbesorg word, moet ‘n mens die demonstrasie van die nuwe produk wat ontwikkel is, insluit.

2.9 Een van die regsvereistes vir ‘n bemarkingsvoorstel is dat die voorstel een party, naamlik die verkope, moet beskerm.

2.10 Jy kan een van vier drukwerk-opsies gebruik wanneer jy ‘n PowerPoint-aanbieding uitdruk, en oorsigtelike aansig (‘outline view’) is een daarvan.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 Een van die redes waarom skriftelike kommunikasie vinnig aangestuur moet word, is …

A om al die belanghebbende partye ingelig te hou.
B om die onderneming se verkope te verhoog.
C om 'n mededingende voordeel te verkry.
D koste uit te skakel.

3.2 Daar is verskeie redes waarom afskrifte van skriftelike bemarkingskommunikasie geliasseer moet word, byvoorbeeld …

A om die bemarkingsplan te ondersteun.
B om bewyse vir 'n regsaak te verskaf.
C om die bemarkingsvoorstel te ondersteun.
D om die bestuur in te lig.

3.3 Verskillende kulture kan in verskeie vorms uitdrukking vind, byvoorbeeld:

A produk
B letterkunde
C erfenis
D rituele

3.4 Dit is die reguleerder vir die kommunikasie-, uitsaaiwese- en posdiensbedryfsektor in Suid-Afrika.

A SAMRO
B SARRAL
C ICASA
D WIPO

3.5 Wanneer die bemarkingsvoorstel met behulp van PowerPoint geredigeer en geformateer word, sal jy meer waarskynlik op die … fokus.

A lettertipe ('font').
B opskrif.
C uitleg.
D ontwerp.

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Elke onderneming se sukses berus op die verhouding met sy belanghebbers.. Identifiseer VYF strategieë wat 'n onderneming kan gebruik om die verhouding met sy belanghebbers te verbeter. (5)

4.2 Bestudeer die paragrawe hier onder en beantwoord die vrae:

SUID-AFRIKA SE TALE EN KULTUUR

Suid-Afrika is die reënboognasie, 'n titel wat die land se kulturele en etniese verskeidenheid saamvat. Suid-Afrika se bevolking is een van die mees komplekse en uiteenlopendes ter wêreld. Meer as 41 miljoen van die land se 51,7 miljoen Suid-Afrikaners is swart, 4,5 miljoen is wit, 4,6 miljoen is kleurlinge en ongeveer 1,3 miljoen is Indiërs of Asiërs. Bykans 51,3% is vroulik, en 48,7% manlik.

Suid-Afrika se swart bevolking is in vier etniese groepe verdeel, naamlik Nguni (Zoeloe, Xhosa, Ndebele, en Swazi), Sotho, Shangaan, Tsonga, en Venda. Hierdie kulture toon sekere ooreenkomste en verskille ten opsigte van klere, kos, taal en musiek. Daar is verskeie subgroepe binne hierdie vier groepe, waarvan die Zoeloes en Xhosas die grootstes is.

Daar is **elf amptelike tale in Suid-Afrika**. Dit is Engels (9,6%), Afrikaans (13,5%), Ndebele (2,1%), Sepedi (9,1%), Xhosa (16%), Venda (2,4%), Tswana (8%), Southern Sotho (7,6%), Zoeloe (22,7%), Swazi of SiSwati (2,5%) en Tsonga (4,5%). Heelwat van die land se media is ontwerp om soveel moontlik van hierdie tale te inkorporeer. Natuurlik word ook baie ander tale van regoor die wêreld hier gepraat, insluitende Portugees, Grieks, Italiaans, Frans, Sjinees, ens.

4.2.1 Op grond van die paragrawe hier bo, identifiseer VIER van Suid-Afrika se vernaamste kulture. (4)

4.2.2 Een van elemente van kultuur is taal. Op grond van die paragrawe hier bo, noem TWEE van die Nguni-tale wat in Suid-Afrika voorkom. (2)

4.2.3 Identifiseer TWEE ooreenkomste tussen Suid-Afrika se kulture. (2)

4.2.4 Soos dit in die paragrawe genoem word, is Suid-Afrika die Reënboognasie, 'n titel wat die land se kulturele en etniese diversiteit saamvat.
Identifiseer VIER voorbeelde van diversiteit in praktiese situasies in die Suid-Afrikaanse werkplek. (4)

4.2.5 Op grond van die voorbeelde wat jy in VRAAG 4.2.4 genoem het, verduidelik hoe diversiteit bemarking en reklame in die organisasie sal beïnvloed
. (4)

Kopiereg voorbehou

4.3 Daar is bepaalde frases en woorde wat jy moet vermy wanneer jy 'n aanbieding doen.
Noem VIER tipes woorde en frases wat 'n mens tydens 'n aanbieding moet vermy. (4)

4.4 Bespreek kortliks VYF metodes wat 'n organisasie kan gebruik om werknemers se werksbevredigingsvlakke te verseker deur die algehele sakeproses te verbeter. (5)
[30]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die volgende vrae:

Proefonderhoude:



5.1.1 Daar moet aan bepaalde vereistes voldoen word wanneer bemarkingsgeoriënteerde onderhoude gevoer word.
Beskryf VYF soorte skryfbehoeftes en dokumente wat jy kan benodig om die onderhoude te ondersteun. (5)

5.1.2 Daar is sekere vrae wat jy kan vra wanneer jy proefonderhoude voer.
Noem VYF moontlike vrae wat 'n mens tydens 'n proefwerksonderhoud vir 'n bemarkingspos kan vra. (5)

5.1.3 Wanneer jy 'n onderhoud bywoon, is dit belangrik om aktiewe luistervaardighede te gebruik. Noem VIER aspekte wat aktiewe luister kan beïnvloed. (4)

5.2 Jy het 'n brief van jou bemarkingsdepartement ontvang, wat aan 'n klant gestuur gaan word. Jy word gevra om die brief te proeflees en redigeer. Sien die brief in ADDENDUM A (aangeheg) aan die einde van hierdie vraestel. Korrigeer die onderstreepte spelling, tik- en spelfoute in die brief. Skryf slegs die gekorrigeerde woorde langs die (5.2.1–5.2.10) in jou ANTWOORDBOEK neer. (10)

5.3 Dit is belangrik om die korrekte formaat vir skriftelike kommunikasie aan 'n klant met 'n klagte te kies, en om 'n navraag te beantwoord.
Verduidelik DRIE dinge wat jou keuse van die formaat om met die klant te kommunikeer, sal beïnvloed. (3 × 2) (6)
[30]

VRAAG 6

6.1 Jy is 'n NSFAS-kommunikasiebeampte by jou kollege.
Stel 'n memorandum op waarin jy al die studente wat vir die volgende jaar se finansiële tydperk vir NSFAS wil aansoek doen, meedeel dat aansoeke op 15 November sal open, en op 1 Desember sal sluit. Slegs aanlyn aansoeke sal aanvaar word. Applikante moet die skakel op die webwerf gebruik:
www.nsfas.gov.za. (10)

6.2 Alle suksesvolle bemarkings- en reklame-agentskappe ontwerp hul pamflette, brosjures en advertensies wat gedruk moet word op grond van die AIDA-beginsels: Aandag, Belangstelling, Begeerte, en Aksie ('Attention, Interest, Desire, Action').

Verduidelik hoe die AIDA-beginsels op die NSFAS-pamflet hier onder gebruik word, en gee EEN voorbeeld van elke beginsels. (8)
(4 × 2)



6.3 KFC Suid-Afrika gaan die nuwe pikante Zinger-vlerkie-springmieliehoender in al sy winkels in Suid-Afrika bekendstel. Die Zinger-springmielievlerkies sal vanaf 5 Desember in alle Suid-Afrikaanse winkels beskikbaar wees.
LET WEL: verskaf enige addisionele en tersaaklike inligting om jou persverklaring interessant en doeltreffend te maak.
Skep 'n gedrukte/koerantpersverklaring vir KFC om hul nuwe produk bekend te stel. (10)

6.4 Identifiseer TWEE algemene persepsies wat swart mense in Suid-Afrika het oor wit mense in Suid-Afrika. (2)
[30]

VRAAG 7

7.1 Black Diamond Marketing (BDM), 'n Kaapstadse maatskappy, is in 2021 gestig. Die maatskappy spesialiseer in digitale bemarking. Black Diamond Marketing (BDM) het 'n behoefte geïdentifiseer in 'n bemarkingsvoorstel te ontwikkel vir die voorsiening van digitale bemarking vir die Western Bay Hotel. BDM se bestuur het jou gevra om hulle te help om 'n bemarkingsvoorstel vir hul toekomstige kliënt te ontwikkel.

7.1.1 Verduidelik die konsep *bemarkingsvoorstel vir Black Diamond Marketing.* (2)

7.1.2 Noem die DRIE hoofkenmerke van 'n bemarkingsvoorstel. (3)

7.1.3 Black Diamond Marketing het 'n behoefte geïdentifiseer om 'n bemarkingsvoorstel te ontwikkel.
Noem VYF redes waarom Black Diamond Marketing 'n bemarkingsvoorstel ontwikkel het. (5)

7.1.4 Noem en verduidelik VYF komponente van die bemarkingsvoorstel waarvan Black Diamond Marketing moet kennis dra. (5 × 2) (10)

7.2 Nadat 'n persverklaring opgestel is, is dit belangrik om die skyfies te ontwerp wat dit aanvul.
Ontwerp 'n PowerPoint-aanbieding van VYF skyfies om die skriftelike bemarkingsvoorstel aan te vul. Gebruik die volgende opskrifte: Inleiding en verwelkoming van die gehoor, verduidelik die doelwitte van die aanbieding, produkbeskrywing, prysbepalings en -voorwaardes, en laastens, slotopmerkings oor die aanbieding wat gedoen is. (10)
[30]

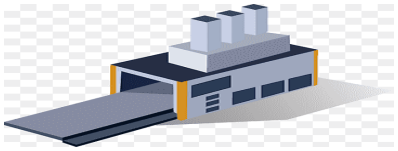
TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM

5.2

Build it South Africa



Build it South Africa
Thabo Mbeki Straat 12
South Gate
5000
010 450 050
www.builditsa.co.za

25 Desember

Mnr Joseph Zondi
Smith Straat 17
Naturena
2148

Geagte Meneer/mnr Zondi

Beleggingsgeleentheid!!!!!!!!!!!!!!

Verbeel jou jy en jou familie **(5.2.1)** **blei** in jou droomhuis teen ‘n bekostigbare prys? Wel, moenie **(5.2.2)** **vêrder** uitstel nie: Build It South Africa is gereed om jou droom ‘n werklikheid te maak.

Koop vir jou ‘n splinternuwe twee- of drieslaapkamerhuis. Ons nuwe eiendomme in Protea Glen bied die perfekte beleggingsgeleentheid vir jou familie se toekoms. Met hierdie groot, **(5.2.3)** **reim** erwe, sal jy en die kinders al die ruimte hê wat julle benodig.

Die huis kom met nuwe moderne planne. ‘n sonkrag **(5.2.4)** **ghieser** om elektrisiteit te spaar, sekuriteitshekke en **(5.2.5)** **diefawwering.**

Kwalifiserende salaris vanaf **(5.2.6)** (**vyf tien**duisend tot veertigduisend rand) R15000-R40 000, maandelikse terugbetalings vanaf (vierduisend tot **(5.2.7)** **dêrtien**duisend rand) R4000-R13 000.

Kontak ons gerus op 010 450 050 gedurende werksure vir enige duidelikheid oor ons eiendomme, of kom **(5.2.8)** **besuk** ons konsultante persoonlik.

Ons sien daarna uit om van u te **(5.2.9)** **hooor**.

Die **(5.2.10)** **iewe**.

Bemarking en kommunikasie (Build it South Africa)

(10)

Kopiereg voorbehou