higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4

18 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 A
1.2 C
1.3 A
1.4 B
1.5 C

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Waar
2.3 Waar
2.4 Waar
2.5 Onwaar
2.6 Onwaar
2.7 Waar
2.8 Waar
2.9 Waar
2.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 C
3.2 D
3.3 E
3.4 A
3.5 B

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 4

4.1 Verkoopsmikpunte
4.2 Promosies
4.3 Verkoopspan
4.4 Voorraadomset
4.5 Voorraadverliese
4.6 Verkoopspuntwagwoorde
4.7 Oortyd
4.8 Klantediens
4.9 Hernubaar
4.10 Wet op Diensbillikheid

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1

				STAP 1 BEREKEN		STAP 2 BEREKEN		
Item/ Produk	Gemiddelde verkope	Gemiddelde voorraad beskikbaar	Verkope per jaar	Verkope per dag	Verkope per week	VOORRAADOMSET Jaarlikse verkope / Gem. voorraad beskikbaar	WEEKSE DEKKING Gem. voorraad beski / Gem. weeklikse ver	DAE VAN VOORRAAD Gem. voorraad bes / Gem. weeklikse v
Sony-raakskerm-TV	1 per dag	13	1 × 365 = 365	1 × 1 = 1✓	1 × 7 = 7 ✓	365 ÷ 13 = 28 08✓	13 ÷ 7 = 1,86✓	13 ÷ 1 = 13 dae✓
LG-dubbeldeur-yskas	3 per maand *(30 dae per maand)*	8	3 × 12 = 36	3 ÷ 30 = 0,1✓	7 × 0,1 = 0,7✓	36 ÷ 8 = 4,5✓	8 ÷ 0,7 = 11,43✓	8 ÷ 0,1 = 80✓

(10)

5.2 Die verhoging van die prys van goedere (2)

5.3 5.3.1

- Met 7%✓
- Inflasie het 'n negatiewe impak op prysverhoging gehad.✓✓ Die verwagte wins sal nie verkry word nie, want klante sal minder koop.✓✓
- Dit kan ook 'n negatiewe uitwerking op werkers hê, want die winkel maak nie geld nie en afleggings of salarisverlagings is ook moontlik. (Enige ander toepaslike antwoord)

(1 + 4) (5)

5.3.2

- Ja✓
- Dit is nodig, want die kleinhandelaar sal dan weet watter prys om vir goedere te vra.✓✓
- Die kleinhandelaar sal ook weet hoeveel personeel aangestel kan word en dit sal aankope beïnvloed.

(Enige ander toepaslike antwoord)
(1 +2)
(3)

5.4

- Elke onderneming moet laewins-items hê om klante na die winkel te lok, asook 'n reeks hoëwins-items om bruto wins te verhoog.
- As die onderneming slegs laewins-items verkoop, sal die onderneming nie alle uitgawes kan betaal of 'n ordentlike netto wins kan maak nie.
- Die reeks produkte wat 'n onderneming verkoop, sal die winsmarge van die onderneming beïnvloed. As die onderneming slegs laewins-items verkoop, sal die onderneming nie genoeg wins maak om aan die gang te bly nie.
- 'n Reeks hoërwins-items om die bruto wins te verhoog is nodig, wat 'n mengsel is van hoë- en laewins-items wat die kleinhandelaar moet verkoop.

(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

5.5
- Vertoon produkte wat in 'n goeie toestand is
- Beklemtoon nuwe produkte
- Bemark produkte deur óf op prys óf op gehalte te fokus
- Maak seker dat uitstallings aantreklik en aanloklik is
- Groepeer verwante items sodat een item die verkope van 'n ander bevorder
- Maak seker die winkel se verligting is in 'n goeie toestand en dat kolligte op hoëmarge-produkte gefokus is

(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 3 × 1) (3)

5.6
- Maak seker dat daar genoeg voorraad beskikbaar is.
- Maak seker dat promosiekaartjies beskikbaar is.
- Maak seker dat die regte pryse gevra word.
- Maak seker dat bykomende personeellede beskikbaar is.

(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 3 × 1) (3)

5.7
- Dit word gebruik om verkoopspanne te lei om inkomste te genereer wat die onderneming benodig.
- Die bestuur moet die span lei sodat hulle weet wat presies om te doen en hoe om hul mikpunte te bereik.
- Dit kan gebruik word om verkope op 'n maandelikse en jaarlikse grondslag te meet.
- Dit bied 'n doel waarna die span kan streef.

(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 3 × 2) (6)

5.8
- Alle items moet in die korrekte toegewese ruimtes in die pakkamer gepak word.
- Dieselfde items moet by mekaar gepak word sodat items nie oorgesien word wanneer voorraad getel word nie.
- Daar moenie meer as een oop houer van enige item wees nie.
- Alle items moet gesorteer en korrek gepak word voordat voorraad getel word.
- Geen items moet agter ander lê sodat hulle oorgesien word wanneer voorraad getel word nie.
- Items moet korrek getel en geïdentifiseer word.

(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 2 × 2) (4)
[40]

VRAAG 6

6.1	6.1.1	5 000,00
	6.1.2	3 500,50
	6.1.3	2 900,00
	6.1.4	7 652,20
	6.1.5	4 675,50
	6.1.6	12 327,70
	6.1.7	160
	6.1.8	105
	6.1.9	T. Kokoane

Kopiereg voorbehou

(9 × 1) (9)

6.2
- Items teruggegee
- Items omgeruil
- Ongeldige transaksies
- Personeelaankope
- Uitruil van kleingeld
- Sekere soorte betalings (Enige ander toepaslike antwoord)

(Enige 5 × 1) (5)

6.3
- Die doel is om te kontroleer dat die bankdepositostrokie wat deur die bank gestempel en onderteken is inderwaarheid ontvang en aanvaar is sonder enige verandering deur die bank.
- Die doel is ook om te verseker dat die bedrag wat deur die bank aanvaar is, ooreenstem met die totaal van die deposito wat op die kontantopmaakdokumente in die winkel opgeteken is. (4)

(Enige ander toepaslike antwoord)
(2 × 2)

6.4
- Hoeveel is die verskil en is daar te min of te veel geld?
- Was die wag se houer steeds verseël en was die korrekte seëlnommer op die houer?
- Was elke sak verseël?
- In watter sak was die tekort/oorskot? (Enige ander toepaslike antwoord)

(Enige 3 × 1) (3)

6.5
- Dit is nuttig om antwoorde te verkry op spesifieke vrae wat aan klante gestel is.
- Dit is ’n gratis platform wat maklik is om te gebruik.
- Dit kan die winkel help om inligting oor klante in te win.

(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 3 × 1) (3)

6.6 6.6.1 Die beloning van spanne vir oortreffing van diensstandaarde oor ’n spesifieke tydperk of op ander kreatiewe maniere, soos tyd af of ’n gratis middagete (2)

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.6.2 Die beloning van personeel wat die meeste klantklagtes hanteer het of die vinnigste klante se navrae hanteer het of op e-posse gereageer het (2)

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.6.3 Wanneer werknemers erkenning kry en die bestuurder hul goeie werk waardeer, wat hulle sal motiveer om selfs harder te werk om mikpunte te bereik (2)

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.7 6.7.1
- Verseker dat die kleinhandelsektor veilig is vir almal wat daarin werk

(2)

Kopiereg voorbehou

- Bied riglyne oor die bereiking van veiligheidsprotokols in die kleinhandelsektor

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.7.2
- Die wet wat alle arbeidsverhoudinge en arbeid in Suid-Afrika reguleer
- Op alle belanghebbendes, vakbonde, werknemers en werkgewers van toepassing
- Skep 'n struktuur vir gesprekke en gemeenskaplike bedinging

(Enige ander toepaslike antwoord) (2)

6.7.3
- Om die regulering van krediettoekenningspraktyke in Suid-Afrika te verseker
- Om 'n kredietmark wat billik, toeganklik, verantwoordelik en deursigtig is, te bevorder
- Stel 'n raamwerk vir verskeie soorte krediettransaksies

(Enige ander toepaslike antwoord) (2)

6.8

Doeltreffende promosie-aktiwiteite	**Ondoeltreffende promosie-aktiwiteite**
• Verkoopsyfers sal styg, want meer klante sal koop as die promosie-aktiwiteit aanloklik of doeltreffend is.✓ • Die korrekte uitstalling van die produk speel 'n belangrike rol.✓	• Verkoopsvolumes sal afneem, want klante sal nie die produk koop as die promosie-aktiwiteit nie aantreklik is nie.✓ • Die kleinhandelaar sal die koste van reklame bepaal en dit met die verkoopsyfers vergelyk en as meer daaraan bestee was, was die promosie-aktiwiteit ondoeltreffend.✓

(4)

(Enige ander toepaslike antwoord)

[40]

VRAAG 7

7.1
- Oogkontak
- Glimlag
- Produkkennis
- Liggaamstaal
- Benadering

(Enige ander toepaslike antwoord) (5)

7.2 7.2.1
- Die span leer van die soorte klante wat hulle sal teëkom – intern asook ekstern.
- Hulle leer luistervaardighede aan om ontevrede klante te hanteer.
- Hulle leer ook ander kritieke vaardighede aan, soos verkoopsvaardighede.
- Indiensopleiding kan klantediens tot aanvaarbare standaarde verbeter.

(Enige ander toepaslike antwoord) (2)
(Enige 2 × 1)

Kopiereg voorbehou

7.2.2 'n Minder ervare persoon word deur 'n meer senior spanlid in daaglikse take gelei. (Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 2 × 1)
(2)

7.2.3 Wanneer 'n leier 'n werknemer se fout regstel
(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 2 × 1)
(2)

7.3
- Goeie idee✓
- Bespaar elektrisiteitskoste deur energiedoeltreffende gloeilampe te gebruik.
- Skakel ligte af in kamers wat nie gebruik word nie.
- Maak seker dat alle toerusting behoorlik in stand gehou word en nie energie vermors nie.
- Maak seker dat yskaste en vrieskaste se termostate op die korrekte temperature gestel is sodat energie nie vermors word nie.
- Gebruik laevloei-toilette en -urinale.
- Isoleer geisers en verlaag die temperatuur.
- Stel rekenaars om af te skakel wanneer hulle nie gebruik word nie.
- Stel temperature volgens seisoenale veranderinge en wanneer die gebou nie in die aande gebruik word nie.

(Enige ander toepaslike antwoord)
(Enige 1 + 2) (3)

7.4
7.4.1 Negatief (1)
7.4.2 Positief (1)
7.4.3 Positief (1)
7.4.4 Positief (1)
7.4.5 Negatief (1)

7.5 7.5.1
- Krimping
- Opgetekende vermorsing/skade
- Skoonmaakdiens
- Voertuiguitgawes
- Elektrisiteit
- Drukwerk en skryfbehoeftes
- Telefoon
- Herstelwerk: Gebou
- Herstelwerk: Toerusting (Enige 5 × 1) (5)

7.5.2
- Krimping
- Skoonmaakdiens
- Elektrisiteit
- Voertuiguitgawes
- Verpakking
- Drukwerk en skryfbehoeftes
- Herstelwerk: Gebou (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

7.5.3
- Goeie idee✓
- Dit sal die winkel met voorraadverlies help.
- Dit sal winste verhoog.
- Dit sal verkope verhoog.

(Enige ander toepaslike antwoord) (3)
(Enige 1 + 2)

7.6 **Neem voorraad terug na verskaffers**
- Dit hang af van die verkoopsooreenkoms met verskaffers.
- Die winkel kan krediet kry vir voorraad teruggestuur.

Uitverkopings
- Verlaag pryse en verkoop voorraad.
- Stal produkte naby verkoopspunte uit vir impulsiewe koop.

Afslag
- Byvoorbeeld afslag van 10% op produkte
- Koop een kry een verniet
- Koop twee en kry die derde een verniet

Laat voorraad natuurlik opraak
Staak voorraad (Enige 3 × 3) (9)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou