higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4

(11030034)

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

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 1 antwoordblad.

530Q1N2217

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 is.
4. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Beantwoord VRAAG 5.1 op die ANTWOORDBLAD (aangeheg). Skryf jou EKSAMENNOMMER in die ruimte verskaf, maak dit van die vraestel los en lewer dit saam met die ANTWOORDBOEK in.
6. Gebruik slegs ’n blou of swart pen.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 'n Voorbeeld van belangrik inligting wat tydens 'n promosie aan die span verskaf moet word, is die ...

A soort media.
B implementering.
C klante.
D rolspelers.

1.2 BTW staan vir …

A bring terug die werkers.
B belasting op taakwerk.
C belasting op toegevoegde waarde.
D beter toegevoegde waarde.

1.3 Bruto wins kan ... verhoog word.

A deur prysverhogings
B mondelings
C deur die oomblik van waarheid
D deur aanlyn inkopies

1.4 'n Vaardigheidsarea van 'n verkoopskonsultant:

A Handgebare
B Produkkennis
C Liggaamstaal
D Praatspoed

1.5 Loopbaanbevorderingsgeleenthede by die hoofkantoor in die kleinhandelsektor:

A Skoonmaker
B Pakhuistoesighouer
C Aankoper
D Kassier

(5 × 1) **[5]**

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 Verkoopsassistente en verkoopskonsultante kan gemotiveer word deur erkenning van hul prestasie deur geskenke en belonings.

2.2 Die doel van die evaluering van personeel se prestasie is om hulle te help om verkoopsmikpunte te verbeter, te bereik en te oorskry.

2.3 Promosie-aktiwiteite is spesifieke aktiwiteite verbonde aan 'n beplande verkoopspromosie en toesig moet daaroor gehou word.

2.4 Wanneer voorraadbalanse foutief op die voorraadstelsel aangetoon word, kan dit lei tot verhoogde koste vir die onderneming.

2.5 Die aanhou van oortollige voorraad lei gewoonlik tot meer geld in die bank, wat hoër beleggingsopbrengste sal lewer.

2.6 Afslagbriewe word by die kasregister aangebied en hoef nie goedgekeur te word nie.

2.7 'n Teruggawe, byvoorbeeld 'n omruiling, vereis dat die item teruggebring moet word om weer as voorraad geskandeer te word.

2.8 Alhoewel prysskommelings in die bedryf van snel bewegende verbruikersgoedere normaal is, is dit effens anders in die klerebedryf.

2.9 Goeie klantediens deur verkoopsassistente behels om aandag aan klante te gee.

2.10 'n Kassierposisie is 'n intreevlakposisie in die kleinhandelsektor.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Hierdie dokument word opgestel om die stappe aan te toon vir die bereiking van verkoopsmikpunte.	A	klantebehoud
3.2	'n Eenvoudige dankie is baie waardevol en kan iemand motiveer om aan te hou om hul bes te gee.	B	verlaag om uit te verkoop
3.3	Dit is 'n noodsaaklike deel van die oorlewing van die aarde en mense.	C	aksieplan
3.4	Die verkryging en kontak van nuwe klante sal die hoeveelheid klantbesoeke verhoog.	D	personeelwaardering
3.5	Die poging om oormatige voorraad reg te stel en kontant in die onderneming te bring	E	groen kleinhandel
		F	vullisverwydering

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur 'n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

oortyd; Wet op Diensbillikheid; verkoopspuntwagwoorde; klantediens; hernubaar; voorraadverliese; voorraadomset; verkoopsmikpunte; promosies; verkoopspan

4.1 Die belangrikste aspek van die stel van ... is dat dit realisties en akkuraat moet wees.

4.2 ... word ontwerp om meer klantvoete na die winkel te lok en om verkoopsresultate te verhoog.

4.3 Die ... mik vir die bereiking van meetbare doelwitte.

4.4 … word gebruik om voorraadprestasie in die groot- en kleinhandelbedryf te meet.

4.5 As 'n winkel ... wil verminder, moet hulle na die ontvangs- en versendingsareas kyk.

4.6 Om verliese by kasregisterpunte te verlaag, moet bestuurders verseker dat alle personeel gereeld hul … verander.

4.7 … is 'n beheerbare en veranderlike uitgawe.

4.8 … is belangrik vir winsgewendheid en om verhoudings met belanghebbendes te verbeter.

Kopiereg voorbehou

4.9 Volhoubare verpakking moet … wees.

4.10 Die … beskerm werkers en werksoekers teen onbillike diskriminasie.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Jy is die winkelbestuurder van Checkers Hipermark. Gebruik die inligting hier onder wat deur die vloerbestuurder verskaf is om die prestasie van die voorraad te bereken, wat jy later aan die direksie gaan voorlê.

Doen die berekeninge op die ANTWOORDBLAD (aangeheg). Skryf jou EKSAMENNOMMER in die ruimte verskaf, maak dit van die vraestel los en lewer dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

ITEM/PRODUK	GEMIDDELDE VERKOPE	GEMIDDELDE VOORRAAD BESKIKBAAR
Sony-raakskerm-TV	1 per dag	13
LG-dubbeldeur-yskas	3 per maand	8

(10)

5.2 Jy word as 'n nuwe vloerbestuurder aangestel en 'n rakpakker kla oor die styging van pryse.

Verduidelik kortliks vir hom/haar wat *inflasie* is. (2)

5.3 Verduidelik die impak van inflasie in die volgende situasies:

5.3.1 As inflasie met 6% styg, moet die verkooprys met 3% of met 7% aangepas word? Gee TWEE redes vir jou antwoord. (1 + 4) (5)

5.3.2 Dink jy dit is nodig dat die kleinhandelaar die impak van inflasie op verkope verstaan? Staaf jou antwoord. (1 + 2) (3)

5.4 Beskryf die impak van die produkmengsel op die kleinhandelaar se winste. (4)

5.5 'n Kleinhandelaar se doel is om geld te maak.

Noem DRIE metodes wat die kleinhandelaar kan gebruik om die verkope van produkte met 'n hoë brutowins aan te moedig. (3 × 1) (3)

5.6 Dit is baie belangrik dat 'n span 'n plan met spesifieke besonderhede en spertye het wat met die regte inligting saamgestel is om 'n doeltreffende promosie te doen.

Noem DRIE maniere waarop promosies doeltreffend bestuur kan word. (3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

5.7 Beskryf die belangrikheid van die stel van verkoopsmikpunte. (6)

5.8 Die pakkamer is een van die areas waar interne diefstal in die groothandelbedryf plaasvind.

Noem TWEE maniere waarop die toesighouer in die pakkamer krimping kan verminder. (4)

(2 × 2)

[40]

VRAAG 6

6.1 As 'n kontantkantoorklerk moet jy die daaglikse kontantontvangste hier onder afhandel deur die ontbrekende bedrae te bereken. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.9) in die ANTWOORDBOEK neer.

CHECKERS HIPERMARK REKONSILIASIE VAN DAAGLIKSE KONTANTONTVANGSTE			
KANTOORKLERK: BULAWYO		**DATUM: 05/10/2022**	
NAAM VAN KASSIER	**S Mokone**	**T Kokoane**	
WERKNEMERNR.	**123**	**456**	
OPERATEURNR.	**01**	**02**	
			TOTAAL
VERWAGTE ONTVANGSTE	**7 812,20**	**4 780,50**	
Kontant ingehandig	500,50	900,00	
Kontant gedeponeer	3 000,00	2 000,00	**6.1.1**
TOTALE KONTANT	**6.1.2**	**6.1.3**	
Kredietkaarte	3 000,50	750,50	
Debietkaarte	765,30		
Koepons	85,90	1 025,00	
Geskenkbewyse	300,00		
TOTALE ONTVANGSTE	**6.1.4**	**6.1.5**	**6.1.6**
Oorskot			
Tekort	**6.1.7**	**6.1.8**	
Handtekeninge kassier	*S Mokone*	**6.1.9**	

(9 × 1) (9)

6.2 Noem VYF transaksies wat die bestuurder moet magtig om krimping by die verkoopspunt te verminder. (5 × 1) (5)

6.3 Verduidelik die hoofdoel van rekonsiliasie van die bank met daaglikse ontvangste. (2 × 2) (4)

6.4 Dit gebeur soms dat die bank laat weet dat die totaal nie ooreenstem met die totaal op die depositostrokie nie. Die verskil moet dan ondersoek word.

Gee DRIE vrae wat gevra moet word tydens 'n ondersoek na tekorte of oorskotte wat deur die bank gerapporteer is. (3 × 1) (3)

6.5 Gee DRIE redes waarom e-pos as 'n opnamemetode gebruik kan word om klantediens te meet. (3 × 1) (3)

6.6 Teen die agtergrond van die uitdagings verbonde aan die Covid-19-pandemie, beskryf volgens die opskrifte hier onder hoe bestuurders personeel kan aanmoedig om diens te verbeter en erkenning daaraan kan gee, en hulle kan aanmoedig om 'n kultuur van uitnemende diens te skep.

6.6.1 Aansporings en belonings (2)

6.6.2 Vriendelike mededinging (2)

6.6.3 Waardering (2)

6.7 Beskryf die doel van die volgende wetgewing in die groot- en kleinhandelomgewing:

6.7.1 Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid (Wet 85 van 1993) (2)

6.7.2 Wet op Arbeidsverhoudinge (Wet 66 van 1995) (2)

6.7.3 Nasionale Kredietwet (Wet 34 van 2005) (2)

6.8 Onderskei in tabelvorm tussen *doeltreffende promosie-aktiwiteite* en *ondoeltreffende promosie-aktiwiteite*. (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 7

7.1 Klantediens bly selfs in uitdagende tye dinamies.

Noem VYF elemente wat ondersoek moet word wanneer die diens wat deur 'n verkoopsassistent gelewer is, ondersoek word. (5)

7.2 Verduidelik die volgende terme. Hou in gedagte dat tye verander en so ook die verwagtinge van klante wat bedien moet word:

7.2.1 Opleiding (2 × 1) (2)

7.2.2 Mentorskap (2 × 1) (2)

7.2.3 Regstelling (2 × 1) (2)

7.3 Dink jy dit is 'n goeie of 'n slegte idee dat 'n kleinhandelaar praktiese energiedoeltreffende strategieë in 'n gebou gebruik? Staaf jou antwoord. (1 + 2) (3)

Kopiereg voorbehou

7.4 Die volgende is stellings wat 'n positiewe of negatiewe uitwerking op die onderneming se omgewing sal hê. Skryf slegs 'positief' of 'negatief' langs die vraagnommer (7.4.1–7.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

7.4.1 Die bestuurder vra die personeel om slegs aan een kant van 'n bladsy te druk. (1)

7.4.2 Die onderneming besluit om gebruikte inkhouers vir drukkers te gebruik. (1)

7.4.3 Klante word herbruikbare winkelsakke in plaas van plastieksakke aangebied. (1)

7.4.4 Kleinhandelaars kan skoonmaakprodukte in die winkel gebruik om te verseker dat dit skoon is. (1)

7.4.5 Die kleinhandelaar herwin nie produkte nie en stel nie in afvalbestuur belang nie. (1)

Kopiereg voorbehou

7.5

FINANSIËLE STAAT VAN BUSAKWE KLEINHANDELAAR EINDE FEBRUARIE 2022		
	Werklik	**Begroting**
Verkope	30 000 000	35 000 000
Koste van verkope	26 000 000	30 000 000
Bruto wins	**4 000 000**	**5 000 000**
Krimping	20 000	25 000
Opgetekende vermorsing/skade	5 000	7 000
Werklike bruto wins	**4 025 000**	**5 032 000**
Salarisse	900 000	1 000 000
Oortyd	40 000	70 000
Tydelike lone	10 000	12 000
Totale personeelkoste	**950 000**	**1 082 000**
Reklame	50 000	60 000
Bankfooie	20 000	30 000
Skoonmaakdiens	40 000	30 000
Rekenaarlisensie	3 000	3 000
Elektrisiteit	80 000	70 000
Voertuiguitgawes	35 000	30 000
Verpakking	20 000	25 000
Drukwerk en skryfbehoeftes	10 000	8 000
Eiendomsbelasting	15 000	15 000
Huur	100 000	100 000
Vullisverwydering	3 000	3 000
Herstelwerk: Gebou	80 000	70 000
Herstelwerk: Toerusting	90 000	80 000
Sekuriteit	120 000	120 000
Telefoon	25 000	20 000
Totale algemene uitgawes	**691 000**	**664 000**
Totale uitgawes	**1 641 000**	**1 746 000**
Netto wins	**2 384 000**	**3 286 000**

7.5.1 Noem VYF uitgawes in die inkomstestaat hier bo wat verbeter moet word. (5 × 1) (5)

7.5.2 Noem VIER uitgawes wat jy in VRAAG 7.5.1 genoem het wat beheerbare uitgawes is. (4 × 1) (4)

7.5.3 Dink jy dit is 'n goeie of 'n slegte idee vir die winkel om krimping te beperk? Staaf jou antwoord. (1 + 2) (3)

7.6 Verduidelik DRIE beëindigingstrategieë met 'n voorbeeld van elkeen wat kleinhandelaars kan gebruik as hul voorraad nie goed verkoop nie. (3 × 3) (9)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

ANTWOORDBLAD

VRAAG 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	WEEK SE DEKKING Gem. voorraad bes / Gem. weeklikse ve	DAE VAN VOORRAAD Gem. voorraad bes / Gem. weeklikse ve
Sony-raakskerm-TV	1 per dag	**13**	*1 x 365 = 365*					
LG-dubbeldeur-yskas	3 per maand *(30 dae per maand)*	**8**	*3 x 12 = 36*					

(10)

Kopiereg voorbehou