higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4

28 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 B
1.2 A
1.3 C
1.4 C
1.5 C
1.6 A
1.7 C
1.8 B
1.9 A
1.10 A

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Onwaar
2.3 Waar
2.4 Waar
2.5 Onwaar

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

3.1 C
3.2 E
3.3 A
3.4 F
3.5 H
3.6 I
3.7 D
3.8 B
3.9 J
3.10 G

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 Debietkaart
4.2 Glimlag, oogkontak (Enige toepaslike antwoord)
4.3 Groen kleinhandel
4.4 Verlaag prys om te verkoop, uitverkoping, lae pryse (Enige toepaslike antwoord)
4.5 Toesighouers

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 5.1.1

- Datums van die promosie
- Tipes media wat vir die promosie gebruik word in gevalle waar klante vrae vra
- Prysveranderinge op spesifieke items
- Produkkennis ten opsigte van nuwe produkte
- Kontroleer beskikbaarheid van voorraad en planne vir rugsteunvoorraad vir die duur van die promosie
- Alternatiewe produk-opsies met 'n beter brutowinsmarge wat gebruik kan word om anders as die promosie-items te verkoop (10)

5.1.2

- Promosiereklame wat op die verkeerde teikenmark gerig is; beskikbaarheid van voorraad wat problematiese is
- Onvoldoende voorraadbestelling lei daartoe dat die onderneming se voorraad opraak terwyl klante steeds belangstel
- Interne implementering en opleiding van personeel wat nie vaardig is nie om promosie-produkte of ander produkte saam met die promosie-produkte te verkoop (3 × 2) (6)

5.2 5.2.1

- Die toesighoeur moet seker maak dat elke item by die kasregister teen die volle prys aangeteken word, dat die klant betaal en dat die aankoop korrek aangeteken word indien die personeel afslag kry.
- Die items wat gekoop is word in 'n sak geplaas wat gewoonlik verseël word deur die kasregisterstrokie (wat die personeellid se naam en die toesighouer se handtekening bevat) aan die buitekant van die sak vas te kram.
- Personeelpakkies word dan op 'n spesiale plek, soos 'n kas wat gesluit kan word, gestoor.
- Wanneer die personeel aan die einde van die skof vertrek, moet 'n senior personeellid teenwoordig wees om die pakkies uit te deel en te kontroleer dat alles verseël en onderteken is (Enige 3 × 2) (6)

5.2.2

- Die kassier gee banknote (R50, R100, ens.) aan die toesighouer om te kontroleer.
- Die toesighouer gaan dan na 'n ander kasregistrer waar hy/sy magtiging gee dat die kasregister oopgemaak word sonder om 'n verkooptransaksie aan te teken, en hy/sy neem kleingeld daaruit.
- Die tweede kassier kontroleer die note wat hy/sy ontvang.
- Die toesighouer kontroleer die kleingeld en gee dit aan die eerste kassier wat die kleingeld wat hy/sy ontvang, kontroleer. (Enige 2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

5.3
- Bewyse
- Tjeks
- Briewe wat afslag toestaan
- Geskenkkaarte (Enige 3 × 1) (3)

5.4 Identifikasiedokumentasie (1)
[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Verbruikersbeskermingswet (Nr. 68 van 2008)
- Nasionale Kredietwet (Nr. 34 van 2005)
- Wet op Basiese Diensvoorwaardes (Nr. 75 van 1997)
- Sektorale Bepaling 9: Groot- en Kleinhandelsektor
- Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid (Nr. 85 van 1993)
- Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes (Nr.130 van 1993)
- Wet op Gelyke Indiensneming (Nr. 55 van 1998)
- Wet op Arbeidsverhoudinge (Nr. 66 van 1995)
- Wet op Vaardigheidsontwikkeling (Nr. 97 van 1998)

(Enige 3 × 1) (3)

6.1.2
- Dit is 'n wet wat 'n billike, toeganklike en volhoubare mark vir verbruikersprodukte en -dienste bevorder
- Dit vestig nasionale norme en standaarde om beskerming vir klante te verseker
- Maak voorsiening vir verbeterde standaarde vir klante-inligting
- Om sekere onbillike bemarkings- en besigheidspraktyke te verbied
- Bevorder verantwoordelike verbruikersgedrag
- Bevorder konsekwente wetgewing en afdwinging met betrekking tot verbruikerstransaksies en ooreenkomste (8)

6.1.3
- Reg op gelykheid in die verbruikersmark en beskerming teen diskriminerende bemarkingspraktyke
- Reg op privaatheid
- Reg om te kies
- Reg op die bekendmaking van inligting
- Reg op billike en verantwoordelike bemarking
- Reg op billike en eerlike onderhandeling
- Die reg op billike, regverdige en redelike bepalings en voorwardes
- Die reg op billike waarde, goeie gehalte en veiligheid
- Reg op aanspreeklikheid deur verskaffers (Enige 5 × 1) (5)

6.2
- Oogkontak
- Glimlag
- Liggaamstaal
- Produkkennis
- Ingesteldheid (Enige 4 × 1) (4)

6.3 6.3.1

- Verbetering van die gehalte van klantediens deur middel van opleiding lei tot 'n verbetering in klantetevredenheid, behoud en lojaliteit.
- Deur doeltreffende opleiding verhoog klantediens-verteenwoordigers hul vermoë om probleme op te los en verminder hulle die aantal terug-oproepe.
- Deur werknemers in klantediens op te lei, verkry hulle die vaardighede wat nodig is om te verseker dat klante in goeie hande is.

6.3.2

- Dissipline is feitlik die laaste strooi vir diensstandaarde wat konsekwent nie bereik word nie.
- Die Wet op Arbeidsverhoudinge bied aan werkgewers riglyne om dissiplinêre aksie te implementeer, sou dit daarop aankom.
- Dit is belangrik dat werkgewers die korrekte prosedure volg om te verseker dat die proses billik is.

(2 × 3) (6)

6.4

- Erkenning en herkenning
- Lei deur voorbeeld
- Aansporings en belonings
- Vriendelike mededinging
- Waardering van personeel (Enige 4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 7

7.1

- Vra die verskaffer of hulle die voorraad sal terugneem
- Die winkel kan met die verskaffer ooreenkom om vir die voorraad krediet te kry of om die produkte vir snelverkopende items om te ruil
- Vermindering in die prys van hierdie items
- Die winkel kan aan personeel of klante verkoop
- Indien die items nie verkoop kan word nie, kan dit aan NRO's of ander organisasies geskenk word
- Voorraad kan afgeskryf word (Enige 4 × 1) (4)

7.2

- Verseker dat uitstallings aantreklik is.
- Produkte wat vertoon word, moet in 'n goeie toestande te wees.
- Stel nuwe produkte voorop.
- Gebruik kaartjie-uitreiking om die produk te bevorder deur op die prys of gehalte te fokus.
- Die opmaak van eie kospakkies in die winkel.
- Die produksie van eie produkte in die verskillende departemente soos die deli, bakkery en die bevordering van departemente wat tot 'n hoër winsgrens vir die onderneming sal lei.

(Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

7.3
- Teikens moet realisties en akkuraat wees.
- Verskaf 'n doel waarheen die span kan werk.
- Meet verkope op 'n maandelikse en jaarlikse grondslag.
- Teikens moet 'n positiewe invloed op die kontantstroom van die onderneming hê.
- Dit motiveer die verkoopspan. (Enige 4 × 1) (4)

7.4 7.4.1
- Oorstapeling vereis bestuursbeheer en mag tot onnodige sekerheidskoste vir die winkel lei.
- Dit sal tot gevolg hê dat geld by die bank geleen moet word wat weer tot hoër renteterugbetalings sal lei.
- Meer stoorplek sal nodig wees wat onnodige ekstra geld kos.
- Onnodige uitgawes soos versekeringspremies sal betaal moet word. (Enige 2 × 1)

7.4.2
- Diefstal sal gewoonlik toeneem omdat dit moeilik is om baie voorraad te bestuur of selfs agter te kom as voorraad wegraak.
- Oorstapeling sal lei tot onverkoopbare artikels aangesien verpakking kan verander, wat daartoe sal lei dat klante belangstelling in die ou verpakking verloor.
- Die meeste voedselprodukte en medisyne het vervaldatums. Oorstapeling sal meer vermorsing en meer afskrywings tot gevolg hê.
- As gevolg van oorstapeling sal winkels hul verkoopprys moet verlaag om van die surplus voorraad ontslae te raak.

(Enige 2 × 1)
(2 × 2) (4)

7.5 7.5.1
- Roteer voorraad – Eerste in, eerste uit
- Kontroleer dat personeel of klante nie van die voorraad eet nie
- Verkeerde etikette aan die rakke
- Versekureer branduitgange
- Verseker dat daar altyd 'n personeellid by die aantrekkamers in beheer is
- Verseker dat staanders geplaas word waar dit nie omgestamp sal word nie; personeel moet voorraad met respek behandel
- Kontroleer blinde kolle in die winkel gereeld
- Herinner die vloerassistente gereeld daaraan om gedurig op te kyk om die verkoopsvloer te beskou en nie in fisiese werk vasgevang te word nie. (Enige 3 × 1)

Kopiereg voorbehou

7.5.2
- Sorg dat kontant gereeld afgehaal word; sorg dat daar 'n veiligheidshek by die kantoor is waar kontant hanteer word.✓
- Bank op 'n daaglikse grondslag sodat kontant nie in die winkel ophoop nie.✓
- Laat kontant deur transito-wagte afgehaal word.✓
- Vertoon 'n deponeerkluisteken by die voordeur. Deur laat in die middag op te kas sal verseker dat die maksimum ontvangste in die deponeerkluis en nie in die kasregisterlaaie is nie.
- Hou so min as moontlik kontant op die perseel en verseker dat die kontant in 'n deponeerkluis is. (Enige 3 × 1) (2 × 3) (6)

7.6
- Omruilings
- Terugbetalings
- Personeelaankope
- Verwerping van items en transaksies
- Uitruil van kleingeld tussen kassiere (Enige 4 × 1) (4)

7.7
- Op 15 Julie, het Zikode en Ntsele kleingeld uitgeruil, die een het 'n tekort en die ander een het 'n oorskot – albei bedrae is dieselfde.
- Op 16 Julie (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 8

8.1 8.1.1
A − 7 330 153
B − 7 286 853
C − 447 630
D − 1 697 630
E − 5 589 223
F − 7 829 276
G − 7 804 776
H − 431 979
I − 1 331 979
J − 6 472 797 (10)

8.1.2
- Oortyd
- Toevallige lone
- Drukwerk en skryfbehoeftes (Enige 2 × 1) (2)

8.1.3
- Versekering
- Huurgeld (2)

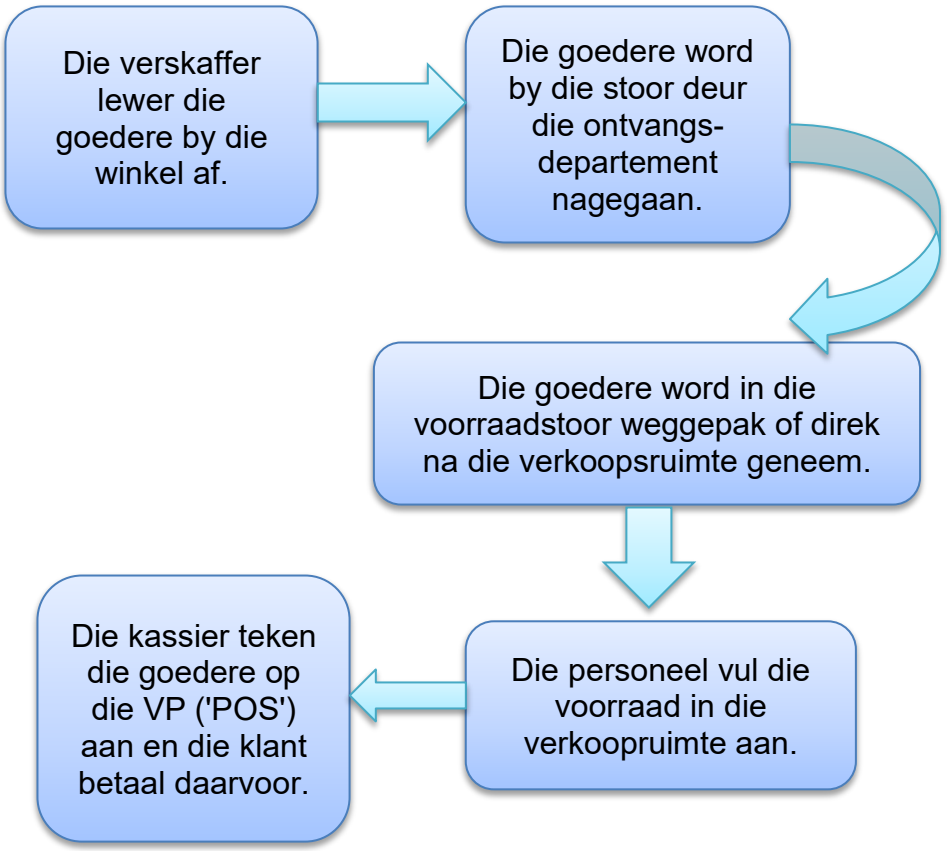
8.1.4
- Die onderneming kan stelsels instel om inkrimping te verminder.
- Onderhandel beter pryse met verskaffers om tot meer aankope en meer verkope te lei.
- Verminder sommige van die beheerbare uitgawes. (Enige 2 × 1) (2)

8.2

Sekerheidskontrolelys vir ontvangs en versending		
Sekerheidsprosedure	Indien in orde	Details (probleemareas)
Kontroleer ontvangste; deur moet gesluit wees indien dit nie gebruik word nie✓		Alles in orde
Kontroleer kartonne, moet platgevou wees✓		Geen probleme nie
Kontroleer of vuilgoed volgens die prosedure verwyder word✓		Alles in orde

(Enige 2 × 1) (2)

8.3



(1 punt vir die vloei (kassies) + 1 punt vir die pyltjies in die regte rigting) (6)

8.4

8.4.1	52
8.4.2	0,14
8.4.3	1
8.4.4	8,7
8.4.5	6
8.4.6	42,8

(6 × 1) (6)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou