higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4

(11030034)

28 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

514Q1N2328

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4
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. Gebruik slegs 'n swart of 'n blou pen.
5. 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die ... sal toesig hou en seker maak dat elke item teen volprys by die register aangeteken word.

A rakpakker
B toesighouer
C drywer
D klant

1.2 ... is een van die belangrikste verantwoordelikhede van die bestuur.

A Verliesbeheer
B Sekuriteit
C Gebou
D Skoonmaak

1.3 Om 'n winsgrens te handhaaf, gebruik kleinhandelaars wat klere verkoop 'n beëindigingstrategie wat ... genoem word.

A impuls
B KVI
C beplande prysverlagings
D produksamestelling

1.4 Een van die elemente om by die evaluering van die diens wat deur verkoopsassistente gelewer word te evalueer, is ...

A lojaliteit.
B verkope.
C klantediens.
D bruto wins.

1.5 Die belangrikste aspek by die stel van verkoopsteikens is dat dit realisties en ... moet wees.

A formeel
B gelyk
C realisties
D winsgewend

1.6 Die promosiepak vanaf hoofkantoor moet inligting oor ... en instruksies bevat oor hoe naamborde gebruik en geïmplementeer moet word.

A naamborde
B prente
C riglyne
D toewysings

1.7 Dit is belangrik dat alle kleinhandelaars oor 'n ... beskik oor hoe hulle te werk sal gaan om onverkoopbare artikels op te ruim.

A beëindiging
B promosie
C beëindigingstrategie
D kategorie

1.8 ... prysverlagings is wanneer 'n produk vir R8 gekoop word met die doel om dit teen R10 te bemark.

A Onbeplande
B Beplande
C Swak
D Opruim

1.9 ... moet nooit in enige personeelgebiede soos kafeterias geberg word nie.

A Voorraad
B Kassiersamespanning
C Klantediefstal
D Voorraadopnames

1.10 ... is die proses waarvolgens 'n maatskappy se finansiële rekords met die bankrekords vergelyk word.

A Rekonsiliasie
B Kas opmaak
C Insameling van kontant
D Deposito

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

2.1 Goeie kontantvloei is belangrik vir ondernemings.

2.2 'n Kassier behoort vir 'n klant te wag wat nie kan betaal nie omdat hy/sy na sy/haar voertuig is om sy/haar beursie te gaan haal.

2.3 'n Ander manier om bruto wins te vergroot is om die verkoopprys te verhoog.

2.4 Die deurlopende evaluering van 'n diens sal help om te verseker dat die standaard van die klantediens in die kleinhandelwinkel konsekwent is.

2.5 'n Visuele bevoorrader se volgende beroepsgeleentheid sal nie wees om tot 'n bestuursrol in visuele beplanning en visuele handelsware bevorder te word nie.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Is 'n stapsgewyse plan om iets te verbeter	A	mensehulpbrondepartement
3.2	Dit is feitlik die laaste strooi vir diensstandaarde wat deurlopend nie bereik word nie	B	staat
3.3	'n Departement wat spesialiste in arbeidsverhoudinge en fasiliteerders van vaardigheidsontwikkeling insluit	C	aksieplan
3.4	'n Transaksie wat 'n toesighouer se magtiging vereis	D	bederfbare goedere
3.5	Word gewoonlik nie ondersoek nie omdat dit te duur is	E	dissipline
3.6	Transaksies wat by elke betaalpunt met 'n EFO-masjien hanteer word	F	ruilings
3.7	Afdelings waarvan die voorraad 'n baie kort raklewe het, soos vars produkte, slagtery en bakkery	G	KVI
3.8	Finansiële inligting wat deur die verskaffer aan die einde van elke maand aan die kleinhandelaar/ groothandelaar gestuur word	H	klein teenstrydighede
3.9	Kan op verskillende maniere beskryf word, maar dit is hoe pryse verhoog	I	debietkaarte
3.10	Beteken 'bekende-waarde-item'	J	inflasie

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (4.1 – 4.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

4.1 ... is kontanttransaksies wat met die EFO-masjien by elke betaalpunt hanteer word.

4.2 ... is die manier waarop verkoopsassistente klante nader.

4.3 Wanneer groot- en kleinhandel hul benadering tot die omgewing om hulle verander word dit ... genoem.

4.4 Sommige winkels het 'n ... afdeling in die winkel waar klante handelsvoorraad gereeld kan deursoek om winskopies te kry.

4.5 ... moet 'n magtigingskode/sleutel altyd by verkooppunte by hulle hou en dit nooit aan 'n ander personeellid gee nie.

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 5

Kyk na die grafika hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.



5.1 Klantediens is kritiek in die groot- en kleinhandelbedryf waar klante met personeel wil skakel wat in staat is om hulle vrae te beantwoord.

5.1.1 Bespreek VYF aangeleenthede oor promosie-aktiwiteit wat bemarkingspanne aan personeellede moet oordra. (5 × 2) (10)

5.1.2 Verduidelik aan die bemarkingspan die faktore wat daartoe kan lei dat 'n promosie-aktiwiteit ondoeltreffend kan wees. Gee DRIE voorbeelde.

(3 × 2) (6)

5.2 Een bestuursverantwoordelikheid is om inkrimping as gevolg van interne diefstal te voorkom. Verduidelik aan vloerbestuurders hoedat hulle die volgende transaksies moet goedkeur as een van die metodes om inkrimping in die winkel te voorkom:

5.2.1 Personeelaankope. Noem DRIE stappe. (3 × 2) (6)

5.2.2 Omruil van kleingeld. Noem TWEE stappe. (2 × 2) (4)

5.3 Lys betalingstipes anders as kontant wat magtiging vereis. (3)

5.4 Wat moet daagliks deur die kontantklerk nagegaan word, selfs wanneer die wagte wat kontant vervoer aan die winkelpersoneel bekend is. (1)
[30]

VRAAG 6



6.1.1 Noem DRIE wette wat deur die Suid-Afrikaanse regering goedgekeur is wat die groot- en kleinhandelsektor beïnvloed. (3)

6.1.2 Noem VIER sake wat die Verbruikerbeskermingswet voorsiening maak. (4 × 2) (8)

6.1.3 Noem VYF voorbeelde van verbruikersregte. (5)

6.2 Noem VIER elemente wat as algemene standaarde oorweeg moet word wanneer die diens wat verkoopsassistente in 'n winkel verskaf, geëvalueer word. (4)

6.3 Goeie klantediens in 'n nie 'n geringe saak nie. Goeie klantediens is gelyk aan 'n beter verhouding met 'n mens se klante.

Hoe kan 'n mens klantediens met die volgende verbeter?

6.3.1 Opleiding. Gee DRIE voorbeelde.

6.3.2 Dissipline. Gee DRIE voorbeelde.

(2 × 3) (6)

Kopiereg voorbehou

6.4 Beskryf hoedat die bestuur van verskillende kleinhandelswinkels hul personeel se bestaande uitstekende klantediens kan erken en aanmoedig. Gee VYF voorbeelde. (4)

[30]

VRAAG 7

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Jy is 'n nagraadse NSB Vlak 4-student wat pas jou eie superwinkel, Zonkezo Trading, begin het. As gevolg van nasionale oproer, is Zonkezo Trading op baie maniere beïnvloed. Hou 'n personeelvergadering en bespreek die volgende vrae as deel van die agenda.

7.1 Noem vier beëindigingstrategieë wat Zonkezo Trading kan gebruik om van voorraad ontslae te raak wat nie verkoop word nie. (4)

7.2 Noem VIER goed wat die bestuurder van Zonkezo Trading kan doen om die verkope van produkte met 'n hoë bruto wins te bevorder. (4)

7.3 Noem VIER voorbeelde wat verduidelik hoedat Zonkezo Trading teikens vir die verkoopspan kan stel. (4)

7.4 Oorstapeling in groot- en kleinhandel is die resultaat van swak bestuur van voorraadbeheer. Oorstapeling kan 'n negatiewe invloed op enige onderneming hê.

Verduidelik hoedat oorstapeling Zonkezo Trading in die volgende gebiede van hul wins-en-verlies-rekening sal beïnvloed:

7.4.1 Bruto wins

7.4.2 Netto wins

(2 × 2) (4)

7.5 Jy is bewus van die areas wat tot die hoë persentasie inkrimping by Zonkezo Trading bydra. Verduidelik aan die personeel hoedat hulle die beheer van inkrimping in die volgende bedryfsgebiede kan evalueer.

Gee DRIE voorbeelde van elk.

7.5.1 Verkope/winkelvloer

7.5.2 Diefstal

(2 × 3) (6)

7.6 Noem VIER transaksies by Zonkezo Trading wat gewoonlik magtiging vereis. (4)

7.7 Bestudeer die tabel hier onder wat die tekorte en oorskot kontant van drie kassiere se kasregisters by Zonkezo Trading aandui.

MAAND: JULIE 2022	**NAME VAN KASSIERE**		
Datum	J Zikode	M Mangethe	B Ntsele
15	-R20,20	0,00	R20,25
16	R50,10	-R50,20	R0,00

Dui aan hoedat die toesighouer in die kantoor M. Mangethe se kontanttekort op 16 Julie 2022 sal ondersoek. (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 8

8.1 Die wins-en-verlies-rekening van Zonkezo Trading verskyn hier onder. Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Verkope	18 210 777	20 600 000
Koste van verkope	10 880 624	12 770 724
Bruto wins	**(A)**	**(F)**
Aangetekende vermorsing/skade	8 000	4 000
Inkrimping	35 300	20 500
Ware bruto wins	**(B)**	**(G)**
Salarisse	400 000	400 000
Oortyd	350 000	200 000
Toevallige lone	500 000	300 000
Totale personeelkoste	1 250 000	900 000
Eiendomsbelasting	14 500	19 000
Huurgeld	26 377	40 000
Versekering	10 000	10 000
Elektrisiteit	300 000	270 000
Drukwerk en skryfbehoeftes	13 523	12 523
Telefoon	16 230	13 456
Skoonmaak	67 000	67 000
Totale algemene uitgawes	**(C)**	**(H)**
Totale uitgawes	**(D)**	**(I)**
Netto wins	**(E)**	**(J)**

8.1.1 Vul die ontbrekende bedrae in die wins-en-verlies-rekening in deur slegs die antwoord langs die letter (A–J) in die ANTWOORDBOEK te skryf. (10)

8.1.2 Noem TWEE beheerbare uitgawes uit die wins-en-verlies-rekening. (2)

8.1.3 Noem TWEE onbeheerbare uitgawes uit die wins-en-verlies-rekening. (2)

8.1.4 Maak TWEE aanbevelings oor hoedat 'n mens verkope ('top line') kan verbeter. (2)

8.2 Ontwikkel 'n sekerheidsvraelys om inkrimpingsbeheer in die ontvangs-en-versendings-departement van 'n winkel te evalueer. (2)

8.3 Teken 'n vloeidiagram om die vloeiproses van voorraad by Pick n Pay te illustreer. (6)

8.4 Gebruik die inligting in die onderstaande tabel om die ontbrekende bedrae te bereken. Doen die berekeninge langs die vraagnommer (8.4.1−8.4.6) in die ANTWOORDBOEK: (6)

GEGEE:			**STAP 1: BEREKEN**			**STAP 2: BEREKEN**		
Item/ produk	Gemid-delde verkope	Gemid-delde voorraad voor hande	Verkope per jaar (365 dae gestandaar-diseer)	Verkope per dag	Verkope per week (7 dae per week gestan-daardiseer)	Voorraad-omset = Jaarlikse verkope	Week se dekking = Gem. V.V.H. ('S.O.H.')	Dae se voorraad = Gem. V.V.H.
						Gem. V.V.H.	Gem. weeklikse verkope	Gem. Daaglikse verkope
Huggies	1 per week	6	**8.4.1**	**8.4.2**	**8.4.3**	**8.4.4**	**8.4.5**	**8.4.6**

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou