higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VERBRUIKERSGEDRAG
NKR VLAK 4

28 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Onwaar
1.2 Onwaar
1.3 Waar
1.4 Waar
1.5 Waar
1.6 Onwaar
1.7 Waar
1.8 Waar
1.9 Waar
1.10 Waar
1.11 Onwaar
1.12 Waar
1.13 Onwaar
1.14 Onwaar
1.15 Waar

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 2

2.1 Beleid
2.2 Faktuur
2.3 Hiërargie
2.4 Spesifikasie
2.5 Personifikasie
2.6 Handelsmerklojaliteit
2.7 Verspreidingskanaal
2.8 Materiaalhantering
2.9 Bruto binnelandse produk
2.10 Verwysings
2.11 Databasis
2.12 Kantoorgroothandelaar
2.1.3 Verbruikerswese
2.14 Kliënttevredenheid
2.15 Gesentraliseerde

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 3

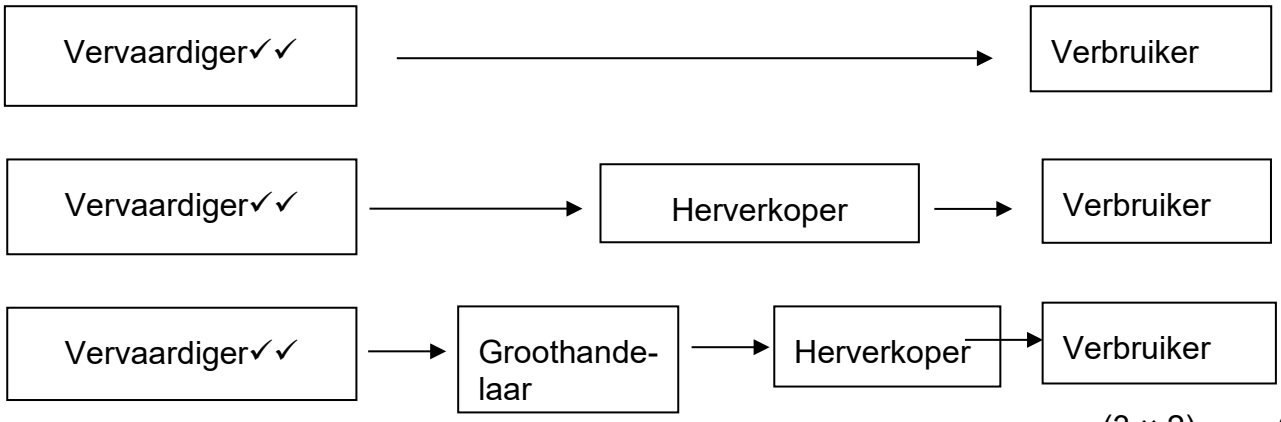
3.1
- Om hul kliënte tevrede te stel (kleinhandelaars)
- Vervaardigers kan hul kliënte verloor wat by die herverkoper koop.
- Vervaardigers wil nie hul beeld beskadig nie.

Enige toepaslike antwoord (2 × 2) (4)

3.2
- Blinde werwing/persoonlike werwing
- Reklame op sosiale media
- E-posbemarking
- Netwerkvorming
- Internetbemarking
- Telebemarking
- Geleenthede ...
- Vra vir verwysings ...
- Fokus op warm werwing ('warm calling') ...
- Op soek na vennootskappe vir medeverkope ('co-selling')

(Enige toepaslike 3 × 1) (3)

3.3.



(3 × 2) (6)

3.4
- Breë verspreiding – wanneer jy jou produk oor 'n groot gebied soos 'n hele land versprei
- Medium verspreiding – wanneer produkte na sommige gedeeltes van 'n land versprei word, byvoorbeeld sommige provinsies (2 × 2) (4)

3.5
3.5.1 Afstand
3.5.2 Stilswye
3.5.3 Kinesika
3.5.4 Kleredrag en bykomstighede
3.5.5 Gesigsuitdrukking en oogkontak

(5 × 2) (10)

3.6 Die produk word reggemaak.
Die produk word vervang.
Die produk word aan herverkopers verkoop. (3)

[30]

VRAAG 4

4.1
- ’n Monogram is ’n ontwerp wat bestaan uit een of meer letters, dikwels vervleg, wat as ’n identifiseringsmerk van ’n individu of instelling gebruik word.
- ’n Handelsmerk is ’n woord, simbool of frase wat gebruik word om ’n bepaalde maatskappy se produk te identifiseer en dit van ander maatskappye se produkte te onderskei.

(2 × 2) (4)

4.2.1
- Groothandelsmous – is groothandelaars wat verkoop- en afleweringsdienste bied. (2)

4.2.2
- Rakgroothandelaar – administreer rakspasie in kleinhandelsafsetpunte deur hul rakke met hul produkte te bevoorraad. (2)

4.3
- Handelsetikette – behels die handelsmerk wat op ’n produk of sy pakkette verskyn.
- Graderingsetikette – behels ’n aanduiding van ’n produk se gehalte.
- Informatiewe etikette – gee inligting oor die inhoud of bestanddele van ’n produk. (3 × 2) (6)

4.4
- Afdelingswinkels – Woolworths, Edgars, Jet
- Afslagwinkels – Game
- Spesialiteitswinkels – Galaxy, Sterns, American Swiss
- Geriefswinkels – BP Express
- Kruidenierswinkels – Shoprite, Checkers, OK foods
- Apteke – Clicks, Dis-Chem, Medi-rite
- Meubelwinkels – House and Home, Morkels, OK Furniture
- Verbruikers-elektronika – Incredible Connection, Hi-Fi Corporation.
- Motorkleinhandelaars – McCarthy, Barloworld✓✓
- e-handel-onderneming – Amazon, Takealot, Computicket
- Direkte verkope – Tupperware of Avon
- Katalogus- en posbestellings – Leisure Hour. (Enige 5 × 2) (10)

4.5
- Besluit wat jy gaan skryf voordat jy begin.
- Skryf netjies sodat ander mense jou handskrif kan ontsyfer.
- Gaan jou werk na om te verseker dat alle besonderhede ingesluit is. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 5

5.1
- Inisieerder – die persoon wat voorstel dat ’n produk of diens gekoop word.
- Beïnvloeder – ’n persoon wat probeer om die uitslag van ’n besluit deur hul menings te beïnvloed.
- Hekwagter – mense wat die vloei van inligting beheer.
- Beslisser – ’n persoon wat die finale besluit neem.
- Koper – is verantwoordelik vir die kontrak
- Eindgebruikers – hulle gebruik die item wat verkoop word. (Enige 4 × 2) (8)

5.2
5.2.1 Agterblyers
5.2.2 Vroeë meerderheid
5.2.3 Innoveerders
5.2.4 Laat meerderheid
5.2.5 Vroeë aannemers
(5 × 2) (10)

5.3
- Effektiewe bemarkingskommunikasie deur middel van ’n meer persoonlike benadering, ontwikkeling van nuwe en verbeterde produkte of dienste
- Verhoogde verkope aan nuwe en bestaande kliënte by wyse van beter tydsberekening, deur behoeftes meer effektief te identifiseer en deur kruisverkope van ander produkte
- Verhoogde waarde van jou bestaande kliënt, asook verlaagde koste om diens te lewer
- Groter kliënttevredenheid en -behoud (4 × 2) (8)

5.4
- Vra jou kollega hoe lank dit na sy of haar mening sal duur om die probleem op te los.
- Gee jou kollega ’n genoeg tyd om die probleem op te los.
- Hou aan om tydens die proses met jou kollega te kommunikeer om seker te maak dat alles volgens plan verloop.
- Dra enige relevante inligting van die kliënte aan jou kollega oor. (4)

[30]

VRAAG 6

6.1
- Plastiekbottels
- Plastiekhouers
- Toedraai van artikels
- Beskermende bedekking
- Plastieksakke (5)

6.2
- Waterdig
- Ondeurdringbaar
- Herwinbaar
- Roesbestand
- Sagte en harde plastiek
- Kan in feitlik enige vorm en kleur gemaak word. (5)

Kopiereg voorbehou

6.3
- Etikette verskaf inligting. Inligting op etikette speel 'n belangrike rol tydens die inligtingsoektogstadium van die verbruiker se besluitnemingsproses.
- Etikette het 'n aantrekkingskrag vir verbruikers – 'n aantreklike etiket stel die bemarker in staat om die maksimum aantal kliënte na die produk te lok en dit het die potensiaal om hulle te oorreed om te koop.
- Gebruikmaking van grafika en beelde om verkope te verhoog – die gebruikmaking van grafika en beelde is die beste manier om kliënte te oorreed om te koop.

(Enige 1 × 2) (2)

6.4.1
- Frons
- Bal vuiste
- Skud die kop van kant tot kant
- Kyk na hul horlosie
- Knorrig
- Gryns(lag)
- Sug hardop

Enige toepaslike antwoord (1)

6.4.2
- Stel vrae/Maak stellings, praat vryelik, stel eise of stem saam met verkoopspersoon:
- Hoeveel kos dit?
- Wanneer kan julle aflewer?
- Ek hou daarvan.
- Dit klink goed.

Enige toepaslike antwoord (1)

6.5
- 'n Maand voordat 'n kontrak verstryk
- Voordat 'n groot uitverkoping begin
- Voordat 'n maandelikse betaling verskuldig is
- Een keer per maand of elke twee maande
- Elke ses maande

(Enige 4 × 1) (4)

6.6
- Kleiner vermoë om skaalbesparings te bekom
- Minder gespesialiseerde personeel
- Groot koste verbonde

(Enige 2 × 2) (4)

6.7
- Inkomste
- Bereidwilligheid om te koop
- Teorie oor bruikbaarheid en prys

(Enige 2 × 1) (2)

6.8
- Handelsmerk
- Grootte
- Vesel/tekstiel
- Mengsel/vermenging
- Sorginstruksies
- Vervaardiger

(Enige 2 × 1) (2)

6.9
- Wees entoesiasties oor jou diens of produk.
- Fokus op die voordele van die produk of diens.
- Luister na dit wat die moontlike kliënt sê.
- Laat die moontlike kliënt die produk toets.
- As jy ’n belofte aan die kliënt maak, moet jy daarby hou. (Enige 4 × 1) (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150