higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VERBRUIKERSGEDRAG
NKR VLAK 2

(3041032)

12 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

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. Skryf netjies en leesbaar.

NC(M12)

AFDELING A

VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Vertroulike papierdokumente moet in dieselfde liasseerkabinet toegesluit word.

1.2 Verbruikerspanele vind plaas sodat bemarkers verbruikers se werklike behoeftes en die redes waarom hulle sekere produkte koop, kan vasstel

1.3 'n Standaardbedryfsprosedure (SBP) is 'n reeks gebeure wat voltooi moet word ten einde iets te bereik.

1.4 Buitelyn verwys na die variasiebreedte van mense oor wie inligting ingesamel is.

1.5 Ekonomie is die sosiale wetenskap wat handel oor die produksie, verspreiding en verbruik van goedere en dienste.

1.6 Vervaardigingsondernemings koop grondstowwe en ander onderdele om hul produk te vervaardig en te verkoop.

1.7 Sleng is uiters formele taal en kan obseniteite bevat.

1.8 Geslote vrae moedig die kliënt aan om te antwoord en hul menings en gevoelens te lug.

1.9 Die sosiale eienskappe van verbruikers word beïnvloed deur die eienskappe van die samelewing in die geheel.

1.10 Persoonlikheidstrekke verander voortdurend weens 'n aantal faktore.

1.11 Verbruikers is nie prysgevoelig wat geriefsgoedere betref nie.

1.12 Vraag word omskryf as die aantal mense wat bereid en in staat is om 'n artikel of diens teen 'n verskillende prys te koop.

1.13 Aanlyn opnames en waarnemings is vorme van direkte kommunikasie.

1.14 Bemarkingsinligtingstelsels het die vermoë om data te ontleed deur gebruik te maak van wiskundige modelle wat die werklike wêreld verteenwoordig.

1.15 Maatskappye wat beloningsbewyse vir lojaliteit aanbied, ontmoedig kliënte om hul besonderhede by te hou.

(15 × 1) **[15]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord/term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (2.1–2.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

kruisverwysing; liggaamstaal; persepsie; marknavorsing; spesialiteitsprodukte; reklame; hoogs geheim; demografiese verandering; komplekse aankoop; tegniese taal; forensiese; sielkundig; markfaktore; behoefte aan erkenning; sekondêre data

2.1 Enigiets wat jou liggaam doen wat iets aan ander mense oordra/kommunikeer.

2.2 'n Taal wat vir die meeste mense moeilik is om te verstaan omdat dit met een bepaalde onderwerp verband hou.

2.3 Alle dinge in 'n mark wat verbruikers beïnvloed of daartoe lei dat hulle iets koop.

2.4 Wanneer verbruikers iets duurs koop wat lank moet hou, en hulle die beste moontlike besluit wil neem, benodig hulle baie inligting oor die produk.

2.5 Die manier waarop 'n verbruiker 'n boodskap interpreteer.

2.6 Dit fokus op die insameling van feite wat betrekking het op enige probleem op die gebied van bemarking.

2.7 Die hoeveelheid plesier wat verkry word uit die inspanning van denke.

2.8 Dit bied unieke eienskappe en verbruikers het uitgebreide kennis oor die produk.

2.9 Die veranderinge wat weerspieël word deur die oorkoepelende groep verbruikers binne 'n streek of 'n land.

2.10 Die risiko dat 'n swak produkkeuse die verbruiker se ego sal seermaak.

2.11 'n Stelsel wat 'n liasseerklerk help om dokumente te liasseer wat logieserwys in meer as een lêer geliasseer kan word.

2.12 Daardie dokumente waartoe slegs die uitvoerende hoof en ander topbestuur toegang het.

2.13 'n Spesiale vorm van ouditering om wanbestuur en korrupsie op te spoor.

2.14 Data is gewoonlik goedkoper om na te vors en vinnig verkrygbaar.

2.15 'n Betaalde vorm van die niepersoonlike aanbieding van idees, goedere en dienste.

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Die persoonlike assistent van Mafafo en Seuns Beherend is nie baie bedrewe met die hantering van dokumentasie nie. Sy het twee dae gelede drie nuwe dienskontrakte van die mensehulpbronbestuurder ontvang om in die werknemers se vertroulike lêers te plaas. Sy het ook die maatskappy se nuusbrief ontvang om te kopieer en aan alle personeellede uit te deel. Die finansiële direkteur het haar die maatskappy se bankstaat gegee om te versnipper. In die inkomende pos was daar drie fakture en 'n betalingsaanmaning vir een van die personeellede rakende 'n onbetaalde doktersrekening. In die uitgaande pos was 'n kwotasie vir 'n kontrakteur. Die persoonlike assistent het nie die dokumente gesorteer nie, maar een stapel dokumente geskep. Teen die einde van die week het sy die volgende gedoen:

- Die dienskontrakte versnipper
- Die bankstaat gekopieer en onder die hele maatskappy versprei
- Die betalingsaanmaning vir die onbetaalde doktersrekening aan die kontrakteurs gepos
- Die drie onbetaalde fakture in die werknemers se vertroulike lêers geliasseer
- Die vertroulike kontrakte in plaas van die fakture aan die finansiesafdeling gestuur

[Aangepas uit: *Consumer Behaviour level 2*]

3.1 Die persoonlike assistent se foute het 'n negatiewe uitwerking op die maatskappy gehad.

Bespreek kortliks DRIE uitwerkings wat elke fout op die maatskappy kan hê. (3)

3.2 Noem DRIE dokumente uit die gevallestudie wat sy moes geliasseer het. (3)

3.3 Hoe kon die persoonlike assistent die foute voorkom het? (6)

3.4 Verduidelik hoe die persoonlike assistent elke dokument wat in die gevallestudie genoem is, kon geklassifiseer het. (5 × 2) (10)

3.5 Gee TWEE reëls om te volg wanneer jy met vertragings te doen kry. (2 × 1) (2)

3.6 Noem DRIE tipes geriefsgoedere en een voorbeeld van elk. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 4



4.1 Gee VYF voorbeelde van liggaamstaal en die betekenis daarvan. (5 × 2) (10)

4.2 Identifiseer die demografiese veranderlike wat in die volgende sinne gebruik word.

4.2.1 Wat besit jy

4.2.2 Waar kom jy vandaan?

4.2.3 Waarin glo jy?

4.2.4 Waar woon jy

4.2.5 Wat is jou beroep

(5 × 1) (5)

4.3 Noem DRIE kommunikasiestruikelblokke. (3 × 1) (3)

4.4 Verduidelik kortliks VIER faktore wat sosiale eienskappe van verbruikers beïnvloed. (4 × 2) (8)

4.5 Beskryf TWEE maniere waarop kliënte se inligting aangeteken kan word.

(2 × 2) (4)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Noem SES waargenome risiko's wat verbruikers kan ervaar wanneer hulle produkte aankoop. (6 × 1) (6)

5.2 Noem EEN ding wat gedoen kan word om die risiko's te oorkom. (2 × 1) (2)

5.3 Herrangskik die volgende eskalasiestappe wat deur kliënte gevolg word wanneer hulle oor die onderneming se produk of diens kla.

5.3.1 Die kliënt kry instruksies oor hoe om die maatskappy te kontak.

5.3.2 Wat die maatskappy sal doen.

5.3.3 Wat gebeur indien 'n kliënt steeds ongelukkig is?

5.3.4 Wat kan gedoen word indien die kliënt nie tevrede is nie?

5.3.5 Verdere optrede om die kwessie op te los.

(5 × 1) (5)

5.4 Verduidelik VYF probleme wat die fasiliteerder met fokusgroepe kan ervaar. (5 × 1) (5)

5.5 Noem en verduidelik VYF individuele faktore wat die koopgedrag van verbruikers beïnvloed. (5 × 2) (10)

5.6 Omskryf die begrip/term *wagwoord*. (2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 6

6.1 Gee VYF beperkings van demografiese data. (5 × 1) (5)

6.2 Noem VYF maniere waarop luistervaardighede ontwikkel. (5 × 1) (5)

6.3 Noem die TWEE ekonomiese kontekste waarin verbruikers in Suid-Afrika verdeel word. (2 × 1) (2)

6.4 Noem VYF komponente van die kommunikasiemodel. (5 × 1) (5)

6.5 Verduidelik dinge wat 'n verkoopspersoon behoort te onthou wanneer hy/sy met kliënte praat. (5 × 1) (5)

6.6 Noem en verduidelik die eienskappe van persoonlikheid. (4 × 2) (8)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou