higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VERBRUIKERSGEDRAG
NKR VLAK 2

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Waar
1.2 Waar
1.3 Waar
1.4 Onwaar
1.5 Onwaar
1.6 Onwaar
1.7 Waar
1.8 Waar
1.9 Onwaar
1.10 Waar
1.11 Onwaar
1.12 Waar
1.13 Onwaar
1.14 Onwaar
1.15 Onwaar (15 × 1) **[15]**

LET WEL: Kandidate moet EEN rede vir elke antwoord gee om die volle punt te kry. Enige toepaslike antwoord moet deur die nasiener aanvaar word.

VRAAG 2

2.1 homogeen
2.2 tegnologiese
2.3 Handelsmerke
2.4 bedreiging
2.5 chronologies
2.6 Vraag
2.7 ’n wagwoord
2.8 Impulsiewe
2.9 Industriële
2.10 Klagte
2.11 Nismark
2.12 Spesialiteits
2.13 Om naels te byt
2.14 Persepsie
2.15 Geslag

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Leidende
3.1.2 Geslote
3.1.3 Hipotetiese
3.1.4 Oopeinde

(4 × 2) (8)

3.2 3.2.1 Geliasseer volgens onderwerp

3.2.2 Geliasseer volgens die eerste letter van van of maatskappynaam

3.2.3 Gerangskik volgens streek, land, provinsie, area en dorp waar die maatskappy handel dryf

3.2.4 Gerangskik volgens die alfabet

(4 × 2) (8)

3.3
- Funksionele risiko✓ – produk werk dalk nie na verwagting nie ✓
- Fisiese risiko✓ – veiligheid van produk of diens✓
- Finansiële risiko✓ – produk is nie die kostes werd nie✓
- Sosiale risiko✓ – minderwaardige produk kan tot sosiale verleentheid lei ✓
- Tydsrisiko✓ – tyd sowel as moeite wat deur nuwe produk in beslag geneem word✓

(5 × 2) (10)

3.4
- Data is rou feite wat 'n maatskappy gebruik en word in groot hoeveelhede ingesamel en volgens 'n patroon georganiseer.
- Inligting is data wat verfyn is om gebruikersvriendelik te wees.

(Enige toepaslike 2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 4

4.1 Papierliasseringstelsel van dokumente (Enige toepaslike 1 × 2) (2)

4.2 4.2.1 Veranderende rol van vroue
4.2.2 Demografiese verandering
4.2.3 Veranderende waardes
4.2.4 Gesindhede ten opsigte van lewensgehalte
(4 × 2) (8)

4.3 4.3.1 Persoonlike verkope
4.3.2 Reklame
4.3.3 Verkoopspromosie
4.3.4 Publisiteit
(4 × 1) (4)

4.4
- Kliënte wat 'n vorm teken om hul persoonlike inligting te bevestig
- Internetwebwerf wat van kliënte vereis om te bevestig dat inligting korrek ingevoer is
- Beloon kliënte om persoonlike inligting gereeld by te werk
- Lojaliteitskoopbewyse beloon kliënte en moedig hulle aan om hul besonderhede op datum te hou
- Wanneer vraelyste gebruik word om inligting in te samel, is daar dikwels vrae ingesluit wat sal aandui indien 'n kliënt nie die waarheid gepraat het nie (Enige 3 × 2) (6)

4.5
- Staan lank en regop
- Gekruisde arms
- Kantel kop
- Byt naels
- Rooi gesig
- Loop op en af
- Tik of drom met vingers
- Streel/klop (Enige 2 × 1) (2)

4.6
- Lêernaam
- Wie het lêer geneem
- Magtiging wat nodig is vir vrystelling van inligting
- Handtekening van persoon wat lêer geneem het
- Datum toe lêer uitgeneem is
- Datum wanneer lêer terug moet wees
- Handtekening van persoon wat die lêer vrygestel het (Enige 4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 5

5.1
- Toepaslik
- Akkuraat
- Dinamies (3)

5.2
5.2.1 Taal
5.2.2 Ouderdom
5.2.3 Status
(3 × 1) (3)

5.3
- Plek
- Promosie
- Prys
- Produk (4)

5.4
5.4.1 Ongeklassifiseerd
5.4.2 Vertroulik
5.4.3 Geheim
5.4.4 Beperk
5.4.5 Hoogsgeheim
(5 × 2) (10)

5.5
5.5.1 D
5.5.2 C
5.5.3 E
5.5.4 A
5.5.5 B
(5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 6

6.1
6.1.1 Dinge wat verbruikers beïnvloed of veroorsaak dat produkte of dienste gekoop word

6.1.2 Hoeveelheid geld en hoeveel goedere of dienste wat beskikbaar is om deur verbruikers gekoop te word

6.1.3 Iets wat die vraag na of die prys van goedere en dienste beïnvloed

6.1.4 Opdeel van verbruikers in kleiner subgroepe
(4 × 2) (8)

6.2
- Kopers en verkopers
- Wat word verkoop
- Hoeveel word verkoop
- Die prys van die goedere (Enige toepaslike 4 × 1) (4)

6.3
- Verouderd – demografiese data verander gedurig en moet so gou moontlik gedateer en gebruik word.
- Onakkuraat – insameling van data moet versigtig gedoen word om akkuraatheid te verseker.
- Stereotipering – wanneer die mening is dat mense wat deur demografiese data gedefinieer word ook ander eienskappe in gemeen het, kan stereotipering plaasvind.
- Uitgesluit – sommige inligting word dalk deur demografie uitgesluit.
- Uitsonderings – demografiese data kan nie die uitsondering op die reël insluit nie (Enige 4 × 2) (8)

6.4
- Die kliënt kry alle kontaknommers en enige ander noodnommers van die maatskappy.
- Dit skets die prosedure binne die maatskappy om 'n klagte op te los.
- Op hierdie stadium word die kliënt aangemoedig om die bestuurder van die persoon wat hulle oorspronklik binne die maatskappy gekontak het te nader.
- Indien nog steeds ongelukkig, kan die kliënt die algemene bestuurder kontak.
- Op hierdie stadium moet die maatskappy die probleem oplos. (5)

6.5
- Kontak die persoon wat wag onmiddellik wanneer jy weet daar gaan vertragings wees.
- Wees beleefd.
- Verstaan dat die persoon dalk kwaad of ongelukkig gaan wees.
- Wees eerlik sonder om vertroulike inligting bekend te maak.
- Probeer die situasie oplos, maar moenie beloftes maak wat jy nie kan nakom nie.
- Hou die persoon gereeld op hoogte totdat die dokument verkry is.

(Enige toepaslike 5 × 1) (5)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou