higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VERBRUIKERSGEDRAG
NKR VLAK 2

(3041032)

2 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

184Q1N2002

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.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Kies die korrekte term uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.1–1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 'n (Kliënt/Verbruiker) koop produkte vir persoonlike gebruik en nie vir herverkoop nie.

1.2 (Primêre/Sekondêre) data is voorheen ingesamel.

1.3 'n (Persoonlike onderhoud/Aanlyn opname) is 'n indirekte metode om inligting in te samel.

1.4 Die (omvang/raamwerk) verwys na die verskeidenheid mense onder wie inligting vir 'n verbruikersanalise ingesamel word.

1.5 (Demografiese/Psigografiese) faktore is die eienskappe van menslike bevolkings en bevolkingsegmente.

1.6 (Top/Vertroulike) lêers bevat persoonlike en private inligting oor personeel en klante.

1.7 (Motivering/Persepsie) is die dryfkrag in 'n persoon wat hom/haar aandryf om iets te doen.

1.8 (Godsdiens/Kultuur) behels geloof en 'n lewenswyse wat deur mense gedeel word.

1.9 (Oop/Geslote) vrae kan met 'Ja' of 'Nee' beantwoord word.

1.10 (Gesindheid/Persoonlikheid) verwys na mense se menings en gevoelens oor iets.

1.11 (Ouderdom/Gender) is 'n demografiese veranderlike wat aandui of 'n persoon 'n man of 'n vrou is.

1.12 Verbruikers wat kredietkaarte of debietkaarte gebruik om goedere te koop, het 'n (tegnologiese/ekonomiese) lewenstyl.

1.13 'n (Verbruikerspaneel/Vraelys) is 'n groep verbruikers wat bymekaar gebring is vir 'n onderhoud.

1.14 (Geriefsprodukte/Spesialiteitsgoedere) is unieke produkte; verbruikers het uitgebreide kennis van daardie produkte en dring aan op 'n spesifieke handelsnaam.

1.15 (Marksegmentering/Markposisionering) is verbruikers wat in kleiner afdelings verdeel word.

(15 × 1) **[15]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 'n Navorsingsplan is 'n betaalde vorm van die onpersoonlike aanbieding van idees, goedere en dienste.

2.2 Teikenstelling is die strategie wat ons gebruik om ons produkte of dienste anders te maak as dié van mededingers en om ons verbruikers van die verskille te vertel.

2.3 Toonhoogte verwys na hoe laag of hoe hoog 'n stem is.

2.4 Verbale kommunikasie verwys na geskrewe woorde.

2.5 Markanalise is die versameling van inligting rakende verbruikersgedrag en faktore wat dit beïnvloed; dit probeer verduidelik wie verbruikers is, wat hulle doen en waarom.

2.6 'n Verwysingsraamwerk is 'n stelsel wat 'n klerk help om dokumente te liasseer.

2.7 Geografiese volgorde is die metode wat gebruik word om dokumente volgens datums in te dien.

2.8 Geraas/Lawaai is iets wat voorkom dat 'n boodskap van die sender na die ontvanger gestuur word.

2.9 'n Vervaardiger is 'n onderneming wat produkte van 'n groothandelaar koop om weer te verkoop.

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

2.11 'n Handelsmerk is die handelsnaam of maak van 'n produk of diens wat deur 'n maatskappy gelewer word.

2.12 'n Kleinhandelaar is 'n onderneming wat produkte gewoonlik in groot hoeveelhede in fabrieke vervaardig, maar ook in klein getalle in werkswinkels.

2.13 Ekonomiese konteks word beïnvloed deur die persoonlike situasie van verbruikers asook die groter ekonomiese welstand in die hele land.

2.14 Beroep verwys na die duur van iemand se studie.

2.15 Die eskalasieprosedure dui die verskillende stappe aan waardeur 'n klant se navraag gaan nadat 'n oplossing bereik is.

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1.1	Met die vingers trommel	A	verdedigend
3.1.2	Byt naels	B	selfvertroue
3.1.3	Loop doelloos heen en weer ('pace')	C	senuagtigheid
3.1.4	Staan fier en regop	D	woede
3.1.5	Kruis arms oor die bors	E	ongeduld

(5 × 1) (5)

3.2 Noem VIER vlakke vir die klassifisering van sensitiewe inligting in besigheidsdokumente. (4)

3.3 Dui aan hoe jy jou stem se toonhoogte, toon, tempo en volume by jou kliënt se omstandighede in die volgende scenario's sal aanpas:

3.3.1 'n Woedende kliënt skree op jou.

3.3.2 'n Kliënt huil omdat sy nie haar skuld kan betaal nie.

3.3.3 'n Kliënt is opgewonde oor die aankoop van 'n nuwe huis en het raad nodig met die keuse van gordyne.

3.3.4 Twee kliënte stry met mekaar oor wie die laaste van 'n sekere produk behoort te koop.

3.3.5 'n Kliënt bel om jou te bedank vir uitstekende diens.

(5 × 1) (5)

3.4 Noem VIER rolle van 'n bemarkingsinligtingstelsel in die neem van bemarkingsbesluite. (4 × 2) (8)

3.5 Hoe kan 'n onderneming verseker dat die regte inligting van 'n klant verkry word? (3)

3.6 Jy is die vervaardiger van 'n nuwe wasmasjien. Jy staan op die punt om 'n verbruikers opname te maak onder die mense wat jy dink in jou wasmasjien sal belangstel.

Bespreek waarom dit belangrik is om die demografiese inligting van alle verbruikers wat aan die opname deelgeneem het in te sluit. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Noem VIER maatskaplike faktore wat verbruikers beïnvloed. (4)

4.2 Verduidelik VYF sielkundige eienskappe van verbruikers. (5 × 2) (10)

4.3 Bemarkers glo verbruikers se lewenstyl beïnvloed hulle besluite oor wat om te koop of hulle koopgedrag.

Identifiseer die verbruiker se lewenstyl in elk van die volgende voorbeelde:

4.3.1 Cordelia speel graag speletjies op haar tablet.

4.3.2 Kagiso en Kyle gaan graag na partytjies.

4.3.3 Gerry koop graag duur motors en ontwerpersklere.

4.3.4 Lerato hou van kamp en bergklim.

(4 × 2) (8)

4.4 Noem VIER maniere om luistervaardighede te ontwikkel. (4)

4.5 Noem VIER hindernisse in kommunikasie. (4)

[30]

VRAAG 5

Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae.

Nkosi Holdings se persoonlike assistent is nie baie goed met die hantering van dokumentasie nie. Die bestuurder van menslike hulpbronne het twee dae gelede vir haar drie nuwe dienskontrakte gegee om in werknemers se vertroulike lêers te liasseer. Sy moet ook die maatskappy se nuusbrief kopieer en onder alle personeellede versprei. Die finansiële direkteur het die maatskappy se bankstate vir haar gegee om te versnipper ('shred'). In die inkomende pos is daar drie fakture en 'n brief wat betaling eis vir 'n onbetaalde doktersrekening van een van die personeellede. In die uitgaande pos is 'n kwotasie vir 'n kontrakteur. Die persoonlike assistent het nie die dokumente gesorteer nie, maar dit opgestapel.

Teen die einde van die week het sy die volgende gedoen:

- Die dienskontrakte versnipper
- Die bankstate gekopieer en onder alle personeellede versprei
- Die brief wat betaling eis vir 'n onbetaalde doktersrekening na die kontrakteur gepos
- Die drie onbetaalde fakture in die werknemers se vertroulike lêers geliasseer
- Die vertroulike kontrakte in plaas van die fakture na die finansiële afdeling gestuur

5.1 Verduidelik kortliks DRIE gevolge wat die persoonlike assistent se foute vir die onderneming kan inhou. (3 × 2) (6)

5.2 Noem DRIE maniere waarop die foute voorkom kon word. (3 × 2) (6)

5.3 5.3.1 Identifiseer die klassifikasievlakke van elke dokument wat in die gevallestudie genoem is. (5 × 1) (5)

5.3.2 Verduidelik wat die persoonlike assistent met elke dokument moes gedoen het. (5)

Kopiereg voorbehou

5.4 Definieer *primêre data* (2 × 1) (2)

5.5 5.5.1 Noem DRIE soorte geriefsgoedere. (3)

5.5.2 Gee EEN voorbeeld van elke soort geriefsgoedere wat jy in VRAAG 5.5.1 genoem het. (3)
[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Definieer *persoonlikheid.* (2)

6.1.2 Beskryf VIER eienskappe van persoonlikheid. (4 × 2) (8)

6.2 Identifiseer die demografiese veranderlike wat in elk van die volgende gebruik is:

6.2.1 Wat besit jy?

6.2.2 Van watter land af kom jy?

6.2.3 Waarin/ In wie glo jy?

6.2.4 Waar woon jy?

6.2.5 Wat doen jy vir 'n lewe? (5 × 1) (5)

6.3 Skryf die volgende akronieme voluit:

6.3.1 ASCII

6.3.2 GIF

6.3.3 FTP (3 × 1) (3)

6.4 Noem TWEE elemente van die promosiemengsel. (2 × 1) (2)

6.5 Herrangskik die volgende stappe van projekbeplanning deur dit in die regte volgorde neer te skryf:

6.5.1 Data-insameling

6.5.2 Navorsingsplan

6.5.3 Opsomming van bevindings en verslag

6.5.4 Projekdefinisie

6.5.5 Data-interpretasie (5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou