higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR-VLAK 2

(11030012)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 8 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(A)

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n Vervaardiger voeg waarde tot grondstowwe of rou materiaal toe, wat hy dan aan verskaffers verkoop.

1.1.2 Die boer is vir die produksie van grondstowwe verantwoordelik.

1.1.3 'n Winkel wat in boumateriaal spesialiseer, behoort tot die spesialiteitsubsektor.

1.1.4 Die teikenmark is nie 'n groep klante of potensiële klante waarop 'n kleinhandelwinkel hom toespits nie.

1.1.5 Die funksies van 'n kassier sluit die verwerking van betaling vir goedere by 'n kasregisterpunt in.

1.1.6 Glimlag vir 'n klant, is 'n 'Slegte Waarheidsmoment'.

1.1.7 Die proses om voorraad saam te pak, vorm deel van die voorbereiding vir voorraadopname.

1.1.8 FMCG verwys na 'Fast Moving Consumer Goods'.

1.1.9 Die beweging van ou voorraad na die voorkant van 'n rak toe, staan bekend as koue ketting.

1.10 Die gebruik van 'n aftaster (skandeerder) is deel van tegnologie by die kasregister in kleinhandel.

(10 × 1) **[10]**

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Voeg waarde tot grondstowwe (rou materiaal) toe	A	laaibord
		B	swak huishouding
1.2.2	'n Winkel by 'n vulstasie	C	eksterne handelaars
1.2.3	'n Beskrywing van 'n klant of groep klante met inligting oor hul demografie (ouderdom, inkomstevlakke, beroep, ens).	D	vervaardiger
		E	geriefswinkel
		F	verbruikersprofiel
1.2.4	Dit behartig verhoudings in die werkplek en die aanstelling van personeel	G	oogvlak
		H	bevoorrading
1.2.5	Om voorraad op die rak te pak	I	goeie waarheidsmoment
		J	menslike hulpbronne
1.2.6	'n Goeie ervaring in die winkel		
1.2.7	Word gebruik om voorraad in kleinhandel te verskuif		
1.2.8	Om 'n winkel slordig en vuil te los		
1.2.9	Afsetbevordering van voorraad in kleinhandel, maar werk nie direk vir die maatskappy nie		
1.2.10	'n Produk wat gerieflik geplaas word, nie te hoog of te laag nie		

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die volgende paragraaf en beantwoord VRAAG 2 en VRAAG 3.

Edcon (Edms) Bpk is die toonaangewende klerasie, skoeisel- en tekstiel (CFT) - kleinhandelgroep in Suid-Afrika, en dryf handel deur 'n verskeidenheid kleinhandelformate. Die eerste Edgars-winkel is op 6 September 1929 in Joubertstraat, Johannesburg geopen. Sedertdien het die maatskappy gegroei tot tien kleinhandel-handelsmerke wat sake doen in meer as 1000 winkels in Suid-Afrika, Botswana, Namibië, Swaziland, Lesotho, Zimbabwe en Zambië.

Edcon se kleinhandelbesigheid het deur onlangse verkrygings, tophandelsmerke in skryfbehoeftes en huisware asook algemene handelsware by sy CFT-portefeulje gevoeg. Edcon Finansiële Dienste voorsien kredietfasiliteite en finansiële-diensteprodukte aan die Groep se meer as 4-miljoen kaarthouers.

[Afgelaai van: *https://en.wikipedia.org/wiki/Edcon* op 28 Oktober 2016]

2.1 Omskryf die konsep van 'n voorsieningsketting breedvoerig. (4)

2.2 Noem die subsektor waartoe Edgars behoort. (2)

2.3 Beskryf Edgars se klanteprofiel met verwysing na die volgende:

2.3.1 Ouderdom

2.3.2 Opvoeding/onderwysvlak

2.3.3 Inkomste

(3 × 2) (6)

2.4 Noem DRIE departemente in Edgars. (3 × 2) (6)

2.5 Verduidelik die verskil tussen *groothandel* en *kleinhandel*. (2 × 2) (4)

2.6 Gee EEN voorbeeld van 'n kleinhandelwinkel. (1)

2.7 Beskryf die rol van die departemente wat jy in VRAAG 2.4 genoem het.

(3 × 2) (6)

2.8 Verduidelik die rol van die ontvangsdepartement. (2)

2.9 Beskryf TWEE verskillende metodes waarop kassiere in Woolworths en Edgars onderskeidelik verkope opteken. (2 × 2) (4)

[35]

VRAAG 3

3.1	Beskryf die begrip *goeie waarheidsmoment* in die konteks van Edgars en gee 'n voorbeeld. (2 × 2)	(4)
3.2	Verduidelik die belangrikheid van klantediens in Edgars.	(2)
3.3	Gee EEN voorbeeld van 'n *byvoegingsdiens* in Edgars.	(2)
3.4	Verduidelik die begrip *byvoegingsdiens.*	(2)
3.5	Verduidelik waarom *byvoegingsdienste* deur kleinhandelaars verskaf word.	(2)
3.6	Vergelyk die klantediensstrategie in onderskeidelik Edgars en Mr Price. Wat is die verskil met betrekking tot hul doel/teikenmarkte? (2 × 2)	(4)
3.7	Noem TWEE metodes om 'n voorraadopname te doen (voorraad te tel).	(2)
3.8	Noem TWEE voorbeelde van toerusting wat gebruik word om voorraad in Edgars te verskuif. (2 × 2)	(4)
3.9	Omskryf die term *verstreke/vervalle voorraad*.	(2)
3.10	Gee 'n voorbeeld van voorraad met 'n kort raklewe.	(1)
3.11	Verduidelik die verskil tussen *voorraadtelling* en *finansiële voorraadopname*. (2 × 2)	(4)
3.12	Verduidelik waarom dit belangrik is om swaar voorraad korrek op te lig in Edgars. (2 × 1)	(2)
3.13	Vergelyk voorraadverskuiwingstoerusting wat in onderskeidelik Woolworths en Shoprite gebruik word, in die lig daarvan dat hulle twee verskillende subsektore is.	(4)
		[35]

VRAAG 4

Lees die volgende paragraaf om VRAAG 4 EN VRAAG 5 te beantwoord.

WOOLWORTHS GROUP

Ons doel is dat klante ons 1ste plaas oor al ons handelsmerke heen.
Om dit te bereik, het ons 5 prioriteite:

1. Bou 'n klante- en winkelgeleide kultuur en span
2. Genereer volhoubare verkoopsmomentum in voedsel
3. Ontwikkel ons drankbesigheid om nog meer waarde en gerief aan klante te bied
4. Bemagtig ons portefeulje-ondernemings vir die nastrewing van strategieë om aandeelhouerwaarde te lewer
5. Word 'n lenige kleinhandelaar deur punt-tot-puntprosesse en stelseluitnemendheid

[Afgelaai van: http://www.woolworthsgroup.com.au/page/about-us/our-approach/strategy-and-objectives/, 28 Oktober 2016]

4.1 Noem TWEE metodes waarop verkope in die kleinhandelsektor opgeteken word. (2 × 2) (4)

4.2 Gee TWEE betalingsvorme wat in 'n Woolworthswinkel aanvaar word. (1 × 2) (2)

4.3 Definieer die term *die kas opmaak* ('cash up'). (2)

4.4 Verduidelik die term *kontant aanvul*. (1)

4.5 Gee 'n voorbeeld van hoe verliese kan voorkom wanneer kleingeld gekontroleer word. (2)

4.6 Beskryf hoe Woolworths kontantsurplusse of -tekorte in die kasregister hanteer-. (2 × 2) (4)

4.7 Verduidelik die belangrikheid van akkuraatheid wanneer die kas opgemaak word in ’n Woolworths-winkel. (2)

4.8 Vergelyk verkoopspunt-dienste wat deur onderskeidelik Woolworths en Shoprite gelewer word en wys op die verskillende dienste wat deur die twee winkels gelewer word. (2 × 2) (4)

4.9 Omskryf die term *krimping (vooraadverlies).* (2)

4.10 Noem EEN voorbeeld van hoe krimping winste in Woolworths beïnvloed. (2)

4.11 Noem TWEE vaste uitgawes in Woolworths. (2)

4.12 Verduidelik hoe krimping ('shrinkage') werknemers in 'n Woolworths-winkel beïnvloed. (2)

4.13 Verduidelik hoe breekskade ('breakages') winste in Woolworths beïnvloed. (2)

4.14 Vergelyk Woolworths en Shoprite deur te verduidelik wat die twee maatskappye van mekaar onderskei met betrekking tot die beligting van uitstallings en beligting binne die winkel. (2 × 2) (4)

[35]

VRAAG 5

5.1	Noem TWEE metodes waarop pryse vir klante in Woolworths vertoon kan word.		(2)
5.2	Noem TWEE soorte etikettering wat in Woolworths gebruik word.		(2)
5.3	Gee EEN voorbeeld van breekbare items in Woolworths.		(2)
5.4	Gee EEN voorbeeld van 'n hoëwaarde-item by Woolworths.		(2)
5.5	Identifiseer EEN soort uitstallingstoebehore wat by Woolworths gebruik word.		(1)
5.6	Verduidelik die term *prysmerking*.		(2)
5.7	Verduidelik die term *bevoorrading*.		(2)
5.8	Verduidelik die belangrikheid van eenvormige bevoorrading by Woolworths.		(2)
5.9	Definieer die term *uitstallingtoebehore*.		(2)
5.10	Noem TWEE huishoudingstandaarde in 'n kleinhandelwinkel.	(2 × 2)	(4)
5.11	Vergelyk Woolworths en Mr Price deur te beskryf waarom die twee winkels verskillende tipes prysmerking gebruik.	(2 × 2)	(4)
			[25]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou