higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 2

(11030012)

22 November 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.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die bedrag geld wat in die oggend voor die skof begin aan kassiere gegee word om hulle met kleingeld te help, word … genoem.

A krimping ('shrinkage')
B kaskontant ('float')
C diefstal
D totale bedrag

1.1.2 Tydens maandeindes wanneer dit besig is moet kassiere seker maak dat hulle genoeg … by die betaalpunte het.

A voorraad
B kleingeld
C kos
D middagete

1.1.3 'n Kassier se daaglikse ontvangste ('takings') wat 'n kleiner bedrag toon as wat verwag is, word … genoem.

A skade
B 'n tekort
C voorraad wat verval het
D kleingeld

1.1.4 EEN van die volgende take op die winkelvloer het 'n uitwerking op voorraadvlakke:

A Tel van voorraad
B Skoonmaak
C Vergaderings
D Slaap

1.1.5 Kleinhandelaars gebruik … as 'n manier waarop voorraad uitgestal word.

A toerusting
B uitstalrak-ente ('gondola ends')
C water
D geldlaaie by betaalpunte

(5 × 1) (5)

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Verlies van voorraad	A	skade
1.2.2	'n Trollie wat oorlaai is kan dit veroorsaak	B	oogvlak
1.2.3	Voorraad wat uitgestal is sodat dit binne maklike bereik is	C	krimping
1.2.4	Die proses om die winkel netjies en skoon te hou	D	uit voorraad
1.2.5	Wanneer voorraad nie op die rak beskikbaar is nie	E	huishouding

(5 × 2) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Die afkorting vir Vinnig Bewegende Verbruikersgoedere is VBV.

1.3.2 Een van die metodes wat gebruik word om pryse te toon, is kimbal-etikette ('kimbal tags').

1.3.3 Kleinhandelaars wat binne die hoër Lewenstandaardmaat (LSM) val, stal produkte van 'n goedkoper materiaal uit.

1.3.4 Planogramme word gebruik as 'n manier waarop vertooninstruksies ('display instructions') gekommunikeer word.

1.3.5 Uitverkopings ('Sell-outs') word gebruik om klante in te lig dat voorraad beskikbaar is.

(5 × 1) (5)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die uittreksel hier onder en beantwoord VRAAG 2.3 en VRAAG 4.



Maphuthi besit 'n snoepwinkel ('tuck shop') in Tembisa. Sy het die onderneming in 2006 begin met net 'n paar kruideniersitems. Die onderneming het so gegroei dat talle kruideniersprodukte nou te koop aangebied word; dit is tans so groot soos 'n minimark.

2.1 Verduidelik die konsep van 'n aanbodketting ('supply chain') binne die konteks van Maphuthi se snoepwinkel ('tuck shop'). (4)

2.2 Identifiseer die belanghebbende ('stakeholder') wat verantwoordelik is vir die bediening van klante in Maphuthi se snoepwinkel. (2)

2.3 Noem die kategorie waaraan Maphuthi se snoepwinkel behoort. (2)

2.4 Noem die subsektor waaraan Maphuthi se snoepwinkel behoort. (2)

2.5 Identifiseer TWEE eksterne belanghebbendes in Maphuthi se sake-omgewing. (2)

2.6 Beskryf hoe Maphuthi die verkope tydens 'n resessie kan verbeter. (2)

2.7 Gee TWEE voorbeelde van goeie klantediens wat Maphuthi aan haar klante kan bied. (2)

2.8 Gee TWEE voorbeelde van die uitwerking van swak klantediens waarvoor Maphuthi te staan kan kom. (2)

2.9 Beskryf Maphuthi se verbruikersprofiel, en gebruik die volgende:

2.9.1 Inkomste

2.9.2 Ligging

2.9.3 Ouderdom

2.9.4 Geslag ('Gender')

(4 × 2) (8)

2.10 Bespreek die verskil in die klantedienservaring/oomblik van waarheid ('customer service experience/moment of truth') tussen Maphuthi se snoepwinkel en Makro. (4)

Kopiereg voorbehou

[30]

VRAAG 3

3.1 Gee 'n ander naam vir verkope ('sales'). (2)

3.2 Gee TWEE voorbeelde van hoe krimping by Maphuthi se snoepwinkel kan plaasvind. (4)

3.3 Identifiseer TWEE prosesse wat gevolg moet word wanneer personeel sien dat winkeldiefstal gepleeg word. (4)

3.4 Die volgende inligting word gegee:

Verkope van Maphuthi se snoepwinkel R20 000

Koste van verkope R15 000

Onkoste R3 000

Rente R200

Bereken die volgende:

3.4.1 Bruto wins

3.4.2 Netto wins voor rente

3.4.3 Netto wins na rente

(3 × 4) (12)

3.5 Korrigeer die volgende verkeerde vloei van kontantprosesse. Skryf die eerste stap langs VRAAG 3.5.1 in die ANTWOORDBOEK neer. Hou aan totdat die laaste stap langs VRAAG 3.5.8 aangedui is.

3.5.1 Geld en kredietkaarte word by die betaalpunt ('till') gehou.

3.5.2 Die kontantkantoorklerk berei die kontant voor vir die bank.

3.5.3 Die klant betaal die kassier.

3.5.4 Die kleingeld word by die bank bestel en word by die winkel afgelewer.

3.5.5 Die kontantkantoorklerk maak seker dat die kaskontant ('float') voorberei word.

3.5.6 Die kontant word opgehaal deur die betrokke wagte ('cash collection guards').

3.5.7 Die kassier neem haar kontantlaai na die kontantkantoor.

3.5.8 Die kontant word in die onderneming se rekening gedeponeer.

(8 × 1) (8)

Kopiereg voorbehou

[30]

VRAAG 4

4.1 Identifiseer die TWEE metodes in die kleinhandel om verkope aan te teken ('record'), en gee TWEE voorbeelde van elkeen. (6)

4.2 Noem VIER betalingsmetodes wat Maphuthi in haar snoepwinkel kan gebruik. (8)

4.3 Beskryf hoe elke betalingsmetode in VRAAG 4.2 by die betaalpunt geprosesseer word. (8)

4.4 Gee TWEE voorbeelde van hoe Maphuthi bedrog kan voorkom wanneer betalings geprosesseer word. (4)

4.5 Gee TWEE voorbeelde van hoe Maphuthi verliese kan voorkom wanneer betalings geprosesseer word. (4)

[30]

VRAAG 5

Lees die volgende uittreksel en beantwoord VRAAG 5 en VRAAG 6 hier onder.

Joe Mabuza werk al sedert 2006 by Makro; hy het begin as kassier, waarna hy in 2009 tot voorraadbeheertoesighouer bevorder is, en tans werk hy as verkoopsbestuurder, 'n pos wat hy sedert 2013 beklee.

5.1 Bespreek die belangrikheid daarvan om voorraadvlakke in Makro te beheer. (2)

5.2 Verduidelik die verskil tussen *voorraadtelling* ('stock counting') en *finansiële voorraadopname* ('financial stocktaking'). (4)

5.3 Noem TWEE metodes om voorraad te tel in die kleinhandel. (4)

5.4 Gee TWEE voorbeelde van watter uitwerking dit het as voorraad verkeerd getel word. (4)

5.5 Gee EEN voorbeeld van hoekom Makro pakkamers ('stock rooms') gebruik. (2)

5.6 Gee 'n vergelyking van hoe betaalpunttekorte ('till shorts') by Maphuthi se snoepwinkel en by Makro deur Joe Mabuza hanteer word. Wat is die verskil? (2 × 2) (4)

[20]

VRAAG 6

6.1 Gee TWEE voorbeelde van reëls wat Joe in ag moet neem wanneer voorraad in die pakkamer gepak word. (4)

6.2 Gee 'n voorbeeld van swak voorraadrotasie wat Joe moet vermy. (2)

6.3 Vergelyk Makro se huishoudingstandaarde met dié van Maphuthi se snoepwinkel. (4)

6.4 Beskryf die konsep *handelsware-aanbieding* ('merchandising') op 'n manier wat Joe sal verstaan. (2)

6.5 Bespreek die verskil in aanbiedingsmetodes tussen winkels met 'n hoë LSM en winkels met 'n lae LSM. (4)

6.6 Noem TWEE soorte metodes om pryse te vertoon. (4)
[20]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou