higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOTHANDEL EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 2

(11030012)

22 November 2019 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

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. Begin elke afdeling op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik slegs 'n pen met BLOU of SWART ink.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

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 jou ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Ontvangs en versending is bedryfsfunksies.

1.2 Rakvullers vervul 'n bestuursrol.

1.3 Shoprite bied 'n slimkoperskaart as bykomende diens aan.

1.4 Teikenmarkte word deur die uitleg van winkels geraak.

1.5 Diefstal deur klante word ook inkopies genoem.

1.6 Sekerheidskameras word gebruik om voorraadkrimping te identifiseer.

1.7 Koopbewyse is 'n vorm van betaling wat in kleinhandelswinkels aanvaar word.

1.8 Voorraadpakkamers moet te alle tye skoon gehou word.

1.9 Mannekyne word gebruik om klere in winkelvensters te vertoon.

1.10 Gevaarlike handelsware moet veilig weg van die voorraad vertoon word.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (2.1–2.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1	Afdeling wat tegnologiese ondersteuning in die kleinhandel bied	A	ooghoogte
2.2	Potensiële klante van 'n kleinhandelswinkel	B	uitverkoopteken
2.3	Verlies van voorraad in kleinhandelswinkels	C	IKT/IT
2.4	'n Betalingsmetode waarvolgens paaiemente in die kleinhandel gebruik word	D	vertoonkabinette
2.5	'n Betalingsmetode waarvolgens 'n ingelegde skyfie gebruik word om betaling deur middel van 'n klantepin te magtig	E	krimping
2.6	Die proses waarvolgens winkels gereinig en skoon gehou word	F	teikenmark
2.7	Word gebruik om voorraad ten toon te stel	G	voorraadwisseling
2.8	'Eerste in eerste uit' het hierop betrekking	H	huurkoop
2.9	Die voorsiening van handelsware binne makliker bereik	I	kredietkaart
2.10	'n Teken by leë rakke om klante in te lig	J	diefstal
		K	huishouding
		L	bevoorrading ('merchandising')

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL VIR AFDELING A: 20

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 3

Lees die Edcon-scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Ons winkels

Ons kleinhandelsondernemings is in drie afdelings gestruktureer: Die Edgars-afdeling, wat Edgars, Boardmans, Edgars Active, Edgars Shoe Gallery, Red Square en die Groep se eenhandelsmerkwinkels soos Topshop, Tom Tailor, Dune, Lucky, TM Lewin, Lipsy, Salsa, Vince Camuto, Calvin Klein, Inglot, La Senza en Accessorize insluit, wie se produkte ook in Edgars-winkels beskikbaar is, bedien hoofsaaklik die middel- en hoë-inkomstemarkte. Die Afslagafdeling sluit Jet en JetMart in wat merendeels die middel- tot lae-inkomstemarkte bedien en CNA, die Groep se kleinhandelaar vir skryfbehoeftes, boeke, speletjies, musiek, hoëtegnologie-elektronika en selfone. Die Edcon-afdeling vir krediet- en finansiële dienste verskaf krediet en versekeringsprodukte aan die Groep se klante. Met die bekendstelling van sy 'Thank U'-lojaliteitsprogram het Edgars nou die grootstedatabasis van kleinhandelsklante in Suid-Afrika, met meer as 12 miljoen klante. Dit stel Edcon in staat om toepaslike aanbiedinge betreffende sy kleinhandels- en finansiëlediensteprodukte aan klante te gee. Hierdie program sluit alle eenhandelsmerkwinkels in Suid-Afrika in.

[Bron: www.edcon.co.za]

3.1	Beskryf Edcon se rol in die voorsieningskanaalproses.		(2)
3.2	Illustreer of teken die voorsieningskanaalproses.	(6 × 1)	(6)
3.3	Identifiseer die subsektor waartoe Edcon behoort.		(2)
3.4	Gee die kategorie waaronder Edcon ressorteer.		(2)
3.5	Beskryf hoe Edcon 'n goeie klante-ervaring kan voorsien.		(2)
3.6	Omskryf die uitdrukking *oomblikke van waarheid*.		(2)
3.7	Verduidelik waarom dit vir Edcon belangrik is om verbruikers se profiele te verstaan.		(2)
3.8	Identifiseer EEN belanghebber van Edcon in die voorsieningskanaal.		(2)
			[20]

VRAAG 4

4.1	Beskryf waarom klantegedragspatrone vir Edcon van belang is.		(2)
4.2	Vergelyk Edgars en Mr Price se teikenmarkte en bespreek die verskille.	(2 × 2)	(4)
4.3	Gee 'n ander tem vir *omset*.		(2)
4.4	Verduidelik die uitwerking wat omset, wat onder begroting is, op winsgewendheid het.		(2)
4.5	Verduidelik die uitwerking van goed beheerde, beheerbare uitgawes op winsgewendheid.		(2)

Kopiereg voorbehou

4.6 Verduidelik die uitwerking van 'n niewinsgewende winkel op 'n kleinhandelswinkel. Gee EEN voorbeeld daarvan. (2)

4.7 Gegewe die volgende:

Verkope = 40 000
Koste van verkope = 30 000
Krimping = 2 000

4.7.1 Wat is die uitwerking van krimping op die bruto wins? (2)

4.7.2 Dui TWEE oorsake van krimping aan. (2 × 2) (4)

4.8 Verduidelik watter prosedure gevolg moet word wanneer 'n personeellid 'n geval van winkeldiefstal raaksien. (2)

4.9 Gee TWEE voorbeelde van hoe 'n winkeldief geïdentifiseer kan word. (2 × 2) (4)

4.10 Dui TWEE metodes aan waarvolgens verkope geboekstaaf kan word. (2 × 2) (4)
[30]

VRAAG 5

5.1 Verduidelik die doel van los kontant in groothandel en in kleinhandel. (2)

5.2 Wanneer word daar van kassiere verwag om die kleingeld in hul laaie na te gaan? (2)

5.3 Noem DRIE vorme van betaling wat in Edgars-winkels aanvaar word. (3 × 2) (6)

5.4 Noem DRIE maniere waarop 'n kassiere verliese kan verhoed terwyl hulle betaling aanvaar. (3 × 2) (6)

5.5 Gee DRIE metodes waarvolgens kassiere wat by Edgars werksaam is, bedrog kan voorkom. (3 × 2) (6)

5.6 Verduidelik die term *kasregistertekort*. (2)

5.7 Verduidelik die term *kasregisteroorskot*. (2)

5.8 Gee EEN voorbeeld van 'n metode waarvolgens verkope met behulp van tegnologie geboekstaaf kan word. (2)

5.9 Gee EEN voorbeeld van 'n handmetode waarvolgens verkope geboekstaaf kan word. (2)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Dui die gevolge van 'n kasregistertekort aan. (2)

6.2 Beskryf 'n item wat op 'n debiet- of kredietkaart voorkom wat klante in staat stel om hul pinkodes by die kasregisterpunt in te sleutel ten einde betaling te magtig. (2)

6.3 Vergelyk die betalingsmetodes in Edgars-winkels en in snoepies en bespreek die verskille. (3 × 2) (6)

6.4 Verduidelik die belangrikheid daarvan om beheer oor die voorraadvlakke in Edgars uit te oefen. (2 × 2) (4)

6.5 Verduidelik die uitwerking van swak voorraadopnames op voorraadvlakke. (2 × 2) (4)

6.6 Verduidelik die uitwerking van foute wat kan voorkom wanneer verkope geboekstaaf word. (2 × 2) (4)

6.7 Noem TWEE voorraadopnamemetodes. (2 × 2) (4)

6.8 Gee TWEE voorbeelde van goeie huishoudingstandaarde in die voorraadpakkamer. (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 7

7.1 Vergelyk die prysmerkstrategieë van Edcon en Mr Price en bespreek die verskille. (2 × 2) (4)

7.2 Verduidelik die term *handeldrywing* ('merchandising'). (2)

7.3 Gee EEN voorbeeld van voorraadvertoontoerusting of 'n vertooneenheid wat in Edcon-winkels gebruik word. (2)

7.4 Vergelyk die vertoonmetodes wat Edcon en Mr Price gebruik en bespreek die verskille. (2 × 2) (4)

7.5 Identifiseer TWEE voorbeelde van items of eenhede wat gebruik word om pryse in Edcon-winkels te vertoon. (2 × 2) (4)

7.6 Noem TWEE metodes waarvolgens vertooninstruksies in kleinhandelswinkels gekommunikeer word. (2 × 2) (4)

[20]

TOTAAL VIR AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou