higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL

NKR VLAK 3

(11030023)

9 Maart 2018 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en drie bylaes van 2 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae deeglik deur.
3. Nommer die vrae volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies slegs die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Koelketting ('cold chain') is van toepassing is op produkte wat teen 'n bepaalde temperatuur gehou moet word.

1.1.2 Ontvangs is die proses waarvolgens die lewering van voorraad in die onderneming aanvaar word.

1.1.3 Voorraadverlies is die wins of toename in handelsware of kontant deur breekskade, werknemerdiefstal, winkeldiefstal, papierwerkfoute of verskafferbedrog.

1.1.4 Om 'n navraag te eskaleer, is om die navraag self te behartig.

1.1.5 Palette word ook gebruik om sigarette af te lewer.

(5 × 1) (5)

1.2 Verduidelik die volgende terme:

1.2.1 Kliëntnavraag

1.2.2 'Blind' kas opmaak ('cash up')

1.2.3 'Sweethearting'

1.2.4 Begroting

1.2.5 Netto wins

(5 × 2) (10)

1.3 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM A	
1.3.1	Nommerkode toegeken aan 'n spasie in 'n gerekenariseerde verspreidingsentrum	A	voorraadvlakke
1.3.2	'n Dokument wat die optredes/stappe noem wat jy in werking wil stel om 'n spesifieke doelwit of teiken te bereik	B	kliëntepersepsie
1.3.3	Bedrag of hoeveelheid voorraad in die onderneming	C	plan van optrede ('action plan')
1.3.4	'n Pakhuis of gebou wat gebruik word om produkte te berg wat aan kleinhandelaars, groothandelaars of selfs direk aan kliënte versprei word	D	gleufnommer ('slot number')
1.3.5	Die manier waarop 'n kliënt 'n produk, diens of onderneming sal beskou gegrond op hul ondervindings	E	verspreidingsentrum
		F	kontantverkope

(5 × 1) (5)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die volgende gevallestudie om VRAAG 2, VRAAG 3 en VRAAG 4 te beantwoord.

SHOPRITE VERHOOG WINS EN INDIENSNEMING EN BEDIEN MILJOENE KLIËNTE

Ons 29 miljoen kliënte het 'n groot rol om ons maatskappy Afrika se grootste supermarkkleinhandelaar te maak. Ons beskou hulle as lede van ons families, ons bure en ons vriende. Ons wil uitmuntende diens aan ons kliënte lewer en seker maak dat hulle ons winkels tevrede verlaat – dit is ons onwrikbare verbintenis.

Shoprite Holdings Bpk het verkope en winste suksesvol verhoog bo die res van die kleinhandelbedryf in Suid-Afrika te danke aan 'n omvattende handelsmerkportefeulje en lae kleinhandelspryse. Die maatskappy se werksaamhede in Afrika is winsgewend ten spyte van die hoë koste van hierdie werksaamhede en valutafluktuasies. Wal-Mart se toetrede tot Suid-Afrika sal die belangrikste uitdaging wees vir Shoprite se toekomstige prestasie in sy tuismark en toenemend oor die hele streek.

Die doeltreffendheidsvlak waarvolgens ons ons onderneming bestuur, word ook weerspieël deur ons interne voedselinflasie, wat gemeet word deur prysbewegings van 81,000 produkpyne elke maand na te gaan. Vir hierdie tydperk was die gemiddeld net 3,5%, minder as die helfte van Statistiek SA se amptelike voedselinflasiekoers van 7,2%.

Vir ons groep is die laagste pryse nie net 'n opskrif nie, maar 'n belofte wat ons reeds meer as 40 jaar hou. Ons monitor ons interne inflasie as 'n maatstaf van ons sukses en dit is deurlopend laer as die nasionale gemiddeld, wat ons meedoënlose pogings weerspieël om ons onderneming doeltreffend en ons pryse laag te hou.

[https://www.shopriteholdings.co.za]

2.1 Identifiseer EEN mededinger van Shoprite uit die gevallestudie en TWEE ander waarvan jy weet. (3 × 1) (3)

2.2 Beskryf DRIE voordele daarvan dat Shoprite visuele handelsware-aanbieding gebruik. (3 × 2) (6)

2.3 Beskryf die rol van die Verspreidingsentrum (VS) in die kleinhandelbedryf. (2)

2.4 Die volgende is die bergruimte in die VS van 'n Shoprite-winkel:

VS BERGRUIMTE

A7	A8	A9			
			A10	A11	A12
A1	A2	A3	A4	A5	A6

Voltooi die profielvorm ('template') wat voorsien word (Bylae A) om te identifiseer of bergingsvoorraad by 'n reserwe-gebied of 'n 'pick' gebied is. (12 × 1) (12)

Kopiereg voorbehou

2.5 Beskryf die 'pick to light'-metode wat gebruik word om uitsoekers ('pickers') in kennis te stel van items wat uitgesoek ('picked') moet word in 'n verspreidingsentrum deur DRIE voorbeelde te gee. (3 × 2) (6)

2.6 Raadpleeg die gevallestudie oor Shoprite en beantwoord die volgende vrae:

2.6.1 Identifiseer TWEE voorbeeld van hoe Shoprite verkope van verhoog. (2 × 1) (2)

2.6.2 Identifiseer TWEE voorbeelde van hoe Shoprite koste van verkope kan verminder. (2 × 1) (2)

2.6.3 Noem TWEE maniere waarop die bestuurders van Shoprite die bruto wins van hul winkel positief kan beïnvloed. (2 × 2) (4)

2.7 Onderskei tussen *beheerbare uitgawes* en *niebeheerbare uitgawes*. (2 × 2) (4)

2.8 Verduidelik die volgende terme:

2.8.1 Visuele handelsware-aanbieding

2.8.2 Deurlopende inventaris

(2 × 2) (4)

[45]

VRAAG 3

3.1 Hoe beïnvloed die persepsies van kliënte by Shoprite hulle verkope? (2 × 1) (2)

3.2 Wat dink jy sal gebeur wanneer die personeel en bestuur by Shoprite aan kliënte se verwagtinge voldoen of dit oortref? (3 × 1) (3)

3.3 Noem DRIE redes waarop Shoprite die kontant aan die einde van die dag (handel) balanseer. (3 × 2) (6)

3.4 Noem DRIE stappe wat Shoprite volg wanneer die kontant opgemaak word. (3 × 1) (3)

3.5 Gebruik die inligting hier onder en bereken die verwagte ontvangste vir die dag.

Slotlesing	196343.16	Vandag se lesing
Openingslesing	127369.20	Laaste slotlesing
Verwagte ontvangste	?	

(1 × 2) (2)

3.6 Gee DRIE voorbeelde van positiewe kooptekens wat kliënte waarskynlik sal toon wanneer hulle in 'n produk belangstel. (3 × 2) (6)

3.7 Onderskei tussen sagte en harde verkope. (2 × 2) (4)

3.8 Noem VIER voorbeelde van die oorhandiging van kleingeld op ‘n veilige wyse deur kassiere wanneer die kleingeld terug by die winkel aankom wat uitkeergeld het. (4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

3.9 Noem VIER areas by Shoprite waar voorraadverlies in die vorm van diefstal kan plaasvind. (5 × 1) (5)

3.10 Die volgende foto's toon die stappe aan in die proses waarvolgens 'n aflewering ontvang word in 'n winkel wat nie gerekenariseer is nie.



Verwys na die 5 stappe wat hierbo aangedui is en gee 'n beskrywing van elke stap. (5 × 2) (10)

[45]

VRAAG 4

4.1 Bespreek die 'kleurtegniek' wat Shoprite gebruik om visuele handelsware-uitstallings te verbeter en gee DRIE voorbeelde. (3 × 2) (6)

4.2 Verduidelik wat met Shoprite kan gebeur as klagtes van kliënte nie gepas hanteer word nie. Gee DRIE voorbeelde. (3 × 2) (6)

4.3 Hier onder is die werklike maandelikse syfers van die begroting in die toiletwaredepartement by Shoprite.

	WERKLIKE SYFERS	**BEGROTE SYFERS**	ANTWOORD (-)(+)
Omset (Verkope)	233 048	250 000	bv. -
Koste van verkope	185 784	200 000	
Bruto wins	47 264	50 000	
Voorraadverlies	990	500	
Ware Bruto Wins	46 274	49 500	
Uitgawes	18 236	17 828	
Bedryfswins	28 37	31 671	

Vergelyk die werklike syfers met die begrote syfers en dui in die kolom heel regs aan of die begrotingsdoelwit bereik is of nie deur of (-) negatief of (+) te gebruik. Gebruik BYLAE B om hierdie vraag te beantwoord. (6 × 1) (6)

4.4 Die inligting wat hier onder verskaf word, is die 'cash up slip) volgens die betaalpunt van
mnr W Molise.

Openingslesing:	R100 748,59
Slotlesing:	R115 984,80
'Uplift' vroeër ingedien	R 11 500,00
Kredietkaarte:	R69,00 R55,45 R78,89
Debietkaarte:	R111,78 R25,69 R37,40
Koepons:	R0,20

4.4.1 Raadpleeg die Oorhandigingskotnroledokument ('Hand Over Control Document') (BYLAE C) en voltooi die gedeeltes 4.4.1-4.4.16. Jy tree op as kontantkantoorklerk. (16 × 1) (16)

4.5 Illustreer die verkoopsproses wat Shoprite gebruik. (6 × 1) (6)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

BYLAE A:

VRAAG 2.4.1

EKSAMENNOMMER:

Skryf óf 'reserwegebeid' óf 'pick area' in die spasies wat verskaf word.

Gleuf A11 _____	Gleuf 12 _____
Gleuf A9 _____	Gleuf A10 _____
Gleuf A7 _____	Gleuf A8 _____
Gleuf A5 _____	Gleuf A6 _____
Gleuf A3 _____	Gleuf A4 _____
Gleuf A1 _____	Gleuf A2 _____

(12 × 1) (12)

BYLAE B

VRAAG 4.3.1

Dui aan deur óf (+) óf (-) in die antwoordkolom in te vul.

	WERKLIKE SYFERS	**BEGROTE SYFERS**	**ANTWOORD (-)(+)**
Omset (Verkope)	233 048	250 000	bv. -
Koste van verkope	185 784	200 000	
Bruto wins	47 264	50 000	
Voorraadverlies	990	500	
Ware Bruto Wins	46 274	49 500	
Uitgawes	18 236	17 828	
Bedryfswins	28 037	31 671	

(6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

BYLAE C

VRAAG 4.4.1

STUDENTENOMMER: _____

'CASH HAND OVER CONTROL'			
Datum: Datum van eksamen			4.4.1
Naam van werknemer:			4.4.2
Werknemernommer:			4.4.3
Operateurnommer:			4.4.4
	Aantekeninge	**Hoeveelheid**	**Waarde**
	R200.00	5	4.4.5
	R100.00	20	4.4.6
	R50.00	4	4.4.7
	R20.00	3	4.4.8
	R10.00		
	Subtotaal		4.4.9
	Munte		
	R5.00	3	4.4.10
	R2.00	6	4.4.11
	R1.00	7	4.4.12
	0.50	1	
	0.20	2	
	0.10	1	
	0.05		
	TOTAAL		4.4.13
	Kredietkaarte	3	4.1.14
	Debietkaarte	3	4.4.15
	Koepons	1	
	Geskenkbewyse		
	'Till Over'		
	'Till Short'		
	Kassier Erken ('Cashier Acknowledge')		
	Kontantkantoorklerk Erkenning (Handtekening)		4.4.16

(16 × 1) (16)

Kopiereg voorbehou