higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3

(11030023)

10 Maart 2020 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

420Q1S2010

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 swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1 Oop vrae begin met Wat, Waarom, Wanneer, Waar, Wie, Watter, en laat gesprekke vloei, in teenstelling met vrae waarop die antwoord slegs ja of nee is.

1.2 Vervaardigers stuur produkte van die fabriek na groot verspreidingsentra van waar voorraad aan groot- en kleinhandelaars gestuur word.

1.3 Mondelinge bevordering is 'n betaalde bevordering waar kliënte produkte verkoop namens ondernemings waarvan hulle hou.

1.4 Kassiersvoorskot is die ruil van 'n bedrag geld vir produkte of dienste.

1.5 Kontantvermindering is die term wat gebruik word vir die proses waarvolgens kontant in die geldlaai met 'n hoë geldwaarde gelaai word sonder om dit op te teken.

1.6 Simmetrie of 'n simmetriese uitstalling beteken dat die regter- en linkerkant van 'n uitstalling gelyk is.

1.7 Reserwevoorraad word gewoonlik op die hoër rakke aangetref.

1.8 Pallette word ook gebruik om sigarette af te lewer.

1.9 Die vaardigheid om produkeienskappe in voordele om te sit kan deur mense aangeleer en bemeester word.

1.10 Vals besware is soms vertragingsbesware.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

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

KOLOM A		KOLOM B	
2.1	Om finansiële rekords van onderneming met dié van bank te vergelyk om te verseker hulle stem ooreen	A	fokuspunt
2.2	Persentasie af van elke faktuur wat in geval van beskadigde goedere deur verskaffer aan groot- of kleinhandelaar gegee word	B	verslapping ('let-down')
2.3	Belangrikste fokus of sentrum van belangstelling wat kliënt se aandag trek	C	teenstrydigheid
2.4	Om reserwevoorraad van winkelvloer terug na die stoorkamer te neem	D	rekonsiliëring
2.5	Afgelewerde goedere korreleer nie met goedere waarvoor betaal is nie	E	blinde kasopmaking
2.6	Stel winkel in staat om na finansiële prestasie te kyk en te bepaal hoe suksesvol hulle was	F	bedorwe korting ('swell allowance')
2.7	Nommer/ontvangsbewys van inkomende goedere	G	GOB
2.8	Proses waarvolgens kontant opgemaak word sonder kennis van verwagte ontvangste	H	eskaleringsnavraag
2.9	Om 'n navraag na 'n volgende gesagsvlak aan te stuur	I	begroting
2.10	Mengsel van hoëwins- en laewinsprodukte wat albei in 'n winkel benodig word	J	verkoopsprysverlaging
		K	produksamestelling
		L	eie gebruik

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde in te vul. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

aggressiewe verkoop; soetlieftransaksie; elektroniese geldoordrag; anoniemewenk-lyn; visuele handelsware-aanbieding; aankoopbehoefte; nieverbale; diensbenadering; SMARTBOX; ontvangs; blindekol; ligpakking ('pick to light')

3.1 ... behels die verkoop van 'n produk of diens deur 'n direkte of saaklike benadering te gebruik.

3.2 ... beteken om internet- of aanlyn bankwese te gebruik om geld regstreeks van jou rekening na die kleinhandelaar/groothandelaar se rekening oor te plaas.

3.3 ... behels om produkte op die aantreklikste manier uit te stal om die kliënt se aandag te trek sodat hulle die produkte sal wil koop.

3.4 'n Ander vorm van kasopmaking in 'n hoogs gerekenariseerde winkel is die gebruik van 'n stelsel bekend as ...

3.5 ... koopseine beteken dat die kliënt se liggaamstaal wys dat hulle gereed is om die transaksie te beklink.

3.6 ... beteken om aflewering van voorraad aan die onderneming te aanvaar.

3.7 ... vind plaas wanneer 'n kliënt, wat 'n vriend van die kassier is, 'n duur produk wil koop en die kassier by die betaalpunt gee dit weg of verkoop dit teen 'n laer prys.

3.8 'n ... is 'n doeltreffende manier om interne diefstal deur personeel te verminder wat andersins bang sou wees om iets te sê, maar dit nou anoniem kan aanmeld.

3.9 Kliënte kom na die kleinhandelwinkel om 'n spesifieke ... te bevredig.

3.10 Die ... is die maklikste om te gebruik omdat jy met kliënte omgaan en hulle vra of jy hulle kan help.

(10 × 1) **[10]**

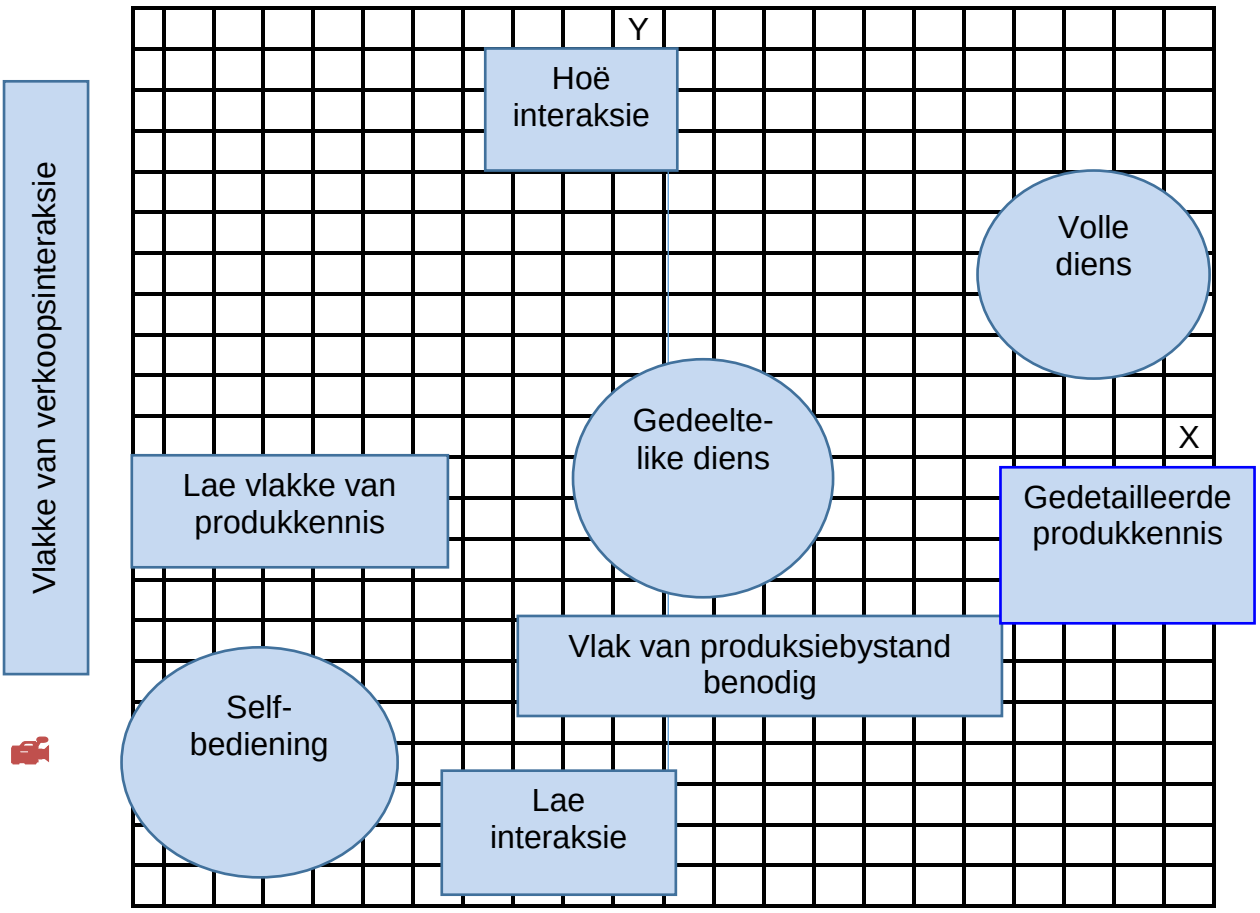
TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Noem VIER elemente wat 'n visuele handelswareaanbieder gebruik om visuele handelsware-uitstallings te evalueer. (4)

4.2 Gebruik die diagram hier onder om vas te stel of 'n kliënt volle diens, gedeeltelike diens of selfbediening benodig. Verduidelik ook die verskillende diensvlakke wat 'n kliënt van die verkoopsassistent sal ontvang.



(10)

4.3 Noem DRIE redes waarom 'n verspreidingsentrum die massavrag verdeel. (3)

4.4 Definieer *verkope*. (2)

4.5 Gee DRIE redes waarom kleinhandelaars behoort te probeer om kliënte se verwagtinge te oortref. (3)

4.6 Noem VIER maniere om verliese te verhoed terwyl kontant opgemaak word. (4)

4.7 Verduidelik *visuele handelsware-aanbieding*. (1)

4.8 Hier onder is die inkomstestate van die winkel op die hoek vir 2017 en 2018.

Identifiseer SEWE inskrywings wat 'n negatiewe uitwerking op die netto wins het.

INKOMSTESTAAT VAN PICK n PAY		
	2018	**2017**
Verkope	R1000 000	R1000 000
Koste van verkope	R200 000	R400 000
Krimping	R60 000	R50 000
Bruto wins	**R740 000**	**R550 000**
Uitgawes	**R485 212**	**R352 762**
Skoonmaakdienste	R33 000	R33 000
Drukwerk en skryfbehoeftes	R10 000	R 9 000
Elektrisiteit en water	R80 000	R70 000
Telefone	R50 000	R40 550
Sekuriteit	R20 212	R20 212
Herstelwerk	R89 000	R45 000
Huurgeld	R20 000	R20 000
Belastings	R5 000	R5 000
Vullisverwydering	R3 000	R3 000
Salarisse	R100 000	R80 000
Oortyd	R60 000	R12 000
Personeeluniforms	R15 000	R15 000
Netto wins/verlies	**R254 788**	**R197 238**

(7)

4.9 Bestudeer die onderstaande inligting en beantwoord die vrae.

4.9.1 Verduidelik die uitwerking op bruto wins.

Verkope xxx (↑)
- Koste van goedere verkoop Xxx (dieselfde)
- Krimping xxx (dieselfde)
= Bruto wins xxx (↑) (3 × 1) (3)

4.9.2 Verduidelik die uitwerking op netto wins/verlies.

Bruto wins xxx (↑)
+ Ander inkomste xxx (dieselfde)
- Uitgawes xxx (↑↑↑)
= Netto verlies (↓) (3 × 1) (3)

[40]

VRAAG 5

5.1 Gebruik die daaglikse kontantontvangste-rekonsiliasie hier onder en vul die bedrag geld in wat na die bank geneem moet word op die depositostrokie op die aangehegde ADDENDUM.

HOEKSUPERMARK (EDMS) BPK. DAAGLIKSE KONTANTONTVANGSTE-REKONSILIASIE				
Kantoorklerk: SEEKOIE (rekeningnommer 134)			Datum: 28/11/2019	
Kassier se naam	CHABANE	LESETLA	MOLOI	TOTAAL
Werknemerno	888	777	999	
Operateurno	03	02	01	
VERWAGTE ONTVANGSTE	**3334,30**	**3 301,25**	**7 190,00**	
Kontant ingelewer	736,00	1 050,00	960,00	2 746,00
Kontantdaling ('Cash drops')	2 000,00	1 800,00	5 400,00	9 200,00
TOTALE KONTANT	**2 736,00**	**2 850,00**	**6 360,00**	**11 946,00**
Kredietkaarte	400,00	100,00	280,00	
Debietkaarte	50,00	250,00	400,00	
Koepons	30,00	. 25,00		
Geskenkbewyse	150,00	100,00	50,00	
TOTALE ONTVANGSTE	**3 336,30**	**3 300,25**	**7 090,00**	
Surplus	**2**			
Tekort		**1**	**100**	
Kassier se Handtekening	*CHABANE*	*LESETLA*	*MOLOI*	

(10)

5.2 Noem VYF elemente wat oorweeg moet word wanneer verskillende kategorieë voorraad in 'n verspreidingsentrum geposisioneer word. (5)

5.3 Identifiseer VIER tipes visuele uitstallings wat gebruik word om verskillende handelsware te bevorder. (4)

5.4 Gee die hoekwinkel raad oor TWEE maniere om die bruto wins positief te beïnvloed. (2)

5.5 Noem TWEE voordele van die gebruik van 'n deurlopende inventaris. (4)

5.6 Noem VIER stappe van die verkoopsproses. (4)

5.7 Noem DRIE positiewe koopseine wat 'n kliënt kan wys. (6)

5.8 Noem VYF verantwoordelikhede van die ontvangsklerk. (5)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Gee vir die takbestuurder van die hoekwinkel DRIE wenke oor die voordeel van 'n begroting. (3)

6.2 Bespreek die voordele daarvan om kaskontant in die winkel te hou. (2)

6.3 Verduidelik die konsep *soek uit tot zero* ('pick to zero'). (3)

6.4 Gebruik die inligting hier onder en bereken die verwagte ontvangste van die dag.

Slotlesing	216 578,20	Vandag se lesing
Aanvangslesing	187 900,10	Laaste slotlesing
Verwagte ontvangste	?	

(2)

6.5 Bespreek die stappe wat gevolg moet word wanneer kontant opgemaak word. (3 × 2) (6)

6.6 Gee VIER redes waarom kleinhandelaars die kasregisters aan die einde van die dag opmaak en balanseer. (4)

6.7 In stap 4 van die ontvangsprosedure word die goedere na die ontvangsarea gebring.

Identifiseer VIER dinge wat teen die verskaffer se faktuur vergelyk moet word. (4)

6.8 Watter stappe behoort die ontvangsklerk te volg om 'n eis om krediet ten opsigte van inkomende goedere te voltooi? (6)

6.9 Bespreek DRIE redes waarom kleurtegniek belangrik is om visuele handelsware-uitstallings te verbeter. (3)

6.10 Onderskei tussen *nie-aggressiewe verkope* en *aggressiewe verkope*. (2 + 2) (4)

6.11 Verduidelik aan 'n nuwe kassier wat aan die einde van die dag met die kontant gedoen word. (3)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM

VRAAG 5

	DEPOSITO		
	KONTANT		
DATUM	**TJEKS**		
NAAM			
REKENINGNOMMER			
DIE GELDMARK			
	SUBTOTAAL		
	MINUS KONTANT		
	TOTAAL		

Skryf jou EKSAMENNOMMER in die ruimte wat voorsien word en lewer die ADDENDUM saam met die ANTWOORDBOEK IN.

Kopiereg voorbehou