higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3

(11030023)

21 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 1 bylae.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 URE
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 die vraestel gebruik is.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NSC 2021

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 Groothandelaars koop groot hoeveelhede produkte vanaf vervaardigers wat hulle na distribusiesentrums ('DCs') neem, waar dit opgedeel word.

1.1.2 Aflaat ('Let down') is die begrip wat gebruik word wanneer reserwe-voorraad vanaf die verkoopsvloer na die stoorkamer geneem word.

1.1.3 Die koste van goedere wat verkoop is, moet van die verkope afgetrek word om die brutowins wat deur die onderneming gemaak is, te kry.

1.1.4 Die beste eksterne metode om diefstal in 'n kleinhandelswinkel te beperk, is vir personeel om oogkontak met elke klant waarmee hul in kontak kom te maak, te glimlag en te groet.

1.1.5 Nog 'n vorm om kontant in 'n hoogs gerekenariseerde winkel op te maak, is deur die gebruik van 'n stelsel wat SmartBOX genoem word.

1.1.6 Die balans tussen die bedrag verkope wat geprosesseer is en die werklike geld in die laai word oorskot en tekorte genoem.

1.1.7 'POS' beteken voorbereiding van simulasie.

1.1.8 'n Geheime agent het geen invloed as 'n strategie om interne diefstal te verminder nie.

1.1.9 Kaskontant ('float') is die wisseling van 'n bedrag geld vir produkte of dienste.

1.1.10 Spesifieke oop vrae sal 'n klant laat praat.

(10 × 1) (10)

1.2 Voltooi die volgende stellings deur die woorde in die onderstaande lys te gebruik. Skryf slegs die ontbrekende begrip langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

krimping; ontvangste; diskrepansie; palletdomkragte; navraag; nieverbaal; aanvulling; vaste koste; kaskontant; handbedryfde winkels ('manual stores')

1.2.1 ... beteken om voorraad te bestel om vooraad wat verkoop is te vervang.

1.2.2 ... word gebruik om kartonne in die verspreidingsentrum te skuif.

1.2.3 ... is daardie uitgawes wat nie deur omset geaffekteer word nie.

1.2.4 ... goedere wat afgelewer word, stem nie met die goedere waarvoor betaling gevra word, ooreen nie.

1.2.5 ... is die hoeveelheid geld wat deur 'n kleinhandelswinkel vir die verkoop van produkte verdien word.

1.2.6 ... is klein ongerekenariseerde winkels.

1.2.7 ... is alle verliese wat deur die onderneming aangegaan is.

1.2.8 ... koopseine beteken dat die klant deur liggaamstaal aan jou leidrade sal gee of hulle gereed is om die verkoop te sluit.

1.2.9 'n … is nie altyd 'n klagte nie; dit is eenvoudig 'n vraag wat 'n klant het of 'n behoefte waaraan daar nog nie voldoen is nie.

1.2.10 ... is die geld wat voor 'n skof begin, voorberei word.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n begrip uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Wyse waarop klante 'n produk, diens of besigheid gegrond op hul ervaring, beskou	A	die kas opmaak ('cashing up')
1.3.2	Kleinhandelaar laat klante toe om produkte wat hul wil hê te kies, sonder die hulp van 'n toegewyde verkoopskonsultant of verkoopsassistent	B	blinde op kas
1.3.3	Verlies of vermindering van handels--ware of kontant deur brekasie, werknemerdiefstal, winkeldiefstal en papierwerkfoute	C	polistireenskyfies
1.3.4	Klante kom na die kasregister met 'n duur produk, maar sy/haar kassierevriend plaas dit teen 'n laer prys op rekord wat tot krimping lei	D	'open-back'-venster
1.3.5	Mengsel tussen hoëwinsprodukte en laewinsprodukte, beide word in 'n winkel benodig	E	produkmengsel
1.3.6	Tel die ontvangste in die kasregister en pas dit by die verkoopsrekord sodat die geld na die bank gestuur kan word	F	selfbediening
1.3.7	Vertoon met geen agterste muur nie en die klant kan dit van buite die winkel deur die venster in die res van die winkel sien	G	omgewingsfaktor
1.3.8	Vuil winkel met swak huishouding, swak gebruik van beligting en kleur en irriterende musiek	H	kliëntepersepsie
1.3.9	Word gebruik om breekbare goedere onderweg te beskerm	I	krimping
1.3.10	Proses om op te kas sonder om te weet wat die verwagte ontvangste sal wees	J	'sweet hearting'

(10 × 1) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

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

SOLLY'S CASH AND CARRY

Solly's Cash and Carry is een van die grootste kleinhandelswinkels in Kaapstad. Die eienaar, Mnr Solly, het alle kleinhandelindustriebeginsels wat deur groot bekende kleinhandelaars soos Pick n Pay en Checkers toegepas word, aanvaar. Sy winkel is volledig gerekenariseerd. Hy verstaan dat 'n winsgewende groothandelaar voorraad akkuraat moet bestel, uitgawes beheer, klante bestuur, voorraad akkuraat ontvang, onnodige verliese vermy en uitstekende verkoopsvaardighede moet verskaf.

VRAAG 2

2.1 Verduidelik die rol van 'n distribusiesentrum in die kleinhandelindustrie. (2)

2.2 Gee TWEE voordele van aanlynaankope in Solly's Cash and Carry. (2)

2.3 Beskryf die impak van persoonlike interaksie tussen werknemers en klante om klantverwagting te oortref. Gee TWEE voorbeelde. (2 × 2) (4)

2.4 Definieer die term *inter-takoordrag ('inter-branch transfer')*. (4)

2.5 Verkoopsgroei is belangrik vir enige kleinhandelswinkel.

Noem TWEE maniere waarop Solly's Cash and Carry brutowins kan verbeter. (2 × 2) (4)

2.6 Verduidelik die impak van 'n distribusiesentrum op 'n kleinhandels-onderneming met betrekking tot elk van die volgende:

2.6.1 Voorraadvlakke

2.6.2 Finansies

(2 × 2) (4)

2.7 Verduidelik die verskil tussen elk van die volgende metodes wat in die distribusiesentrum gebruik word vir items wat gepak moet word:

2.7.1 Niegerekenariseerde

2.7.2 Stemgerigte

2.7.3 Liggerigte ('pick to light')

(3 × 3) (9)

Kopiereg voorbehou

2.8 Mnr Solly ondervind probleme met verkope.

Adviseer hom met VYF praktiese voorbeelde, oor hoe hy sy verkope kan verhoog. (5)

2.9 Mnr Solly's se omset het verhoog, maar hy het nie genoeg kennis rakende begrotings nie.

2.9.1 Definieer die term *begroting*. (2)

2.9.2 Hoe kan hy 'n begroting tot sy voordeel gebruik? (3)

2.10 Noem EEN item wat in 'n 'tote bin' gestoor kan word. (1)
[40]

VRAAG 3

3.1 Wat is die VYF elemente wat 'n visuele handelaar vir evaluasie moet gebruik? (5)

3.2 Teken 'n vloeikaart om die verkoopsproses te illustreer. (5 × 2) (10)

3.3 Noem EEN faktor, verkope uitgesluit, wat die netto wins/bruto wins kan affekteer. (1)

3.4 Gee EEN voorbeeld van elk van die volgende:

3.4.1 'n Toepaslike antwoord vir 'n klant

3.4.2 'n Ontoepaslike antwoord vir 'n klant
(2 × 1) (1)

3.5 Verduidelik hoe klantpersepsies verkope affekteer. (3)

3.6 Differensieer tussen *aankope* en *aanvulling*. (2 + 2) (4)

3.7 Noem SES maatreëls om krimping te voorkom wanneer voorraad versend word. (6)

3.8 Gee VYF maniere om verliese te voorkom wanneer die kontant opgemaak word. (5)

3.9 Teken 'n tabel wat die voordele en nadele daarvan toon om kleingeld ('change float') in die winkel te hou. (2 + 2) (4)
[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Solly's Cash and Carry het 'n aflewering van een van hul leweransiers ontvang.

Noem SEWE stappe wat personeel moet volg wanneer hul aflewerings ontvang. (7)

4.2 Gebruik die inkomstestaat hier onder om VRAAG 4.2.1 en VRAAG 4.2.2 te beantwoord:

SOLLY SE INKOMSTESTAAT

Verkope	20 000
Minus: koste van verkope	(17 000)
Minus: krimping	(2 000)
= bruto wins	1 000
Plus ander inkomste	4 000
Minus: bedryfsuitgawes	(3 500)
= netto wins	1 500

4.2.1 Adviseer Solly's Cash and Carry se winkelbestuurder oor hoe verkope verbeter kan word. (2)

4.2.2 Hoe kan hul brutowins verbeter? (3)

4.3 ALLE kleinhandelaars moet die omgewing van hul winkels verbeter om 'n atmosfeer te skep wat hul klante lojaler sal maak.

Gebruik die onderstaande templaat om die positiewe en negatiewe aspekte van die atmosfeer van Solly's Cash and Carry te evalueer. Lys voorbeelde van die faktore wat gegee word. Skryf die antwoorde langs elke faktor in die ANTWOORDBOEK neer.

Solly's Cash and Carry	
Positiewe atmosfeer	**Negatiewe atmosfeer**
Winkeluitleg :	Winkeluitleg:
Verkoopspersoneel:	Verkoopspersoneel:
Musiek:	Musiek:

(6 × 2) (12)

4.4 Op 28 November 2017 moet jy as die kontantkantoorklerk van Solly's Cash and Carry, 'n kleingeldrekwisisie ('change requisition') aan die bank uitmaak om kleingeld ter waarde van R6 000 te bestel.

Seëlno.: 26489; Werknemerno.: 110; Tak: Kaapstad; Denominasie: R500 van R50; R1 000 van R10; R100 van R0,50; R600 van R1; R2 500 van R20; R300 van R5; R100 van R0,20; R200 van R0,10; R100 van R0,05; en R600 van R2.

Gebruik die BYLAE (aangeheg) om die kleingeldrekwisie te voltooi. (16)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

BYLAE

VRAAG 4.4

SOLLY'S CASH AND CARRY		
Kleingeldrekwisisie		
Kassier:		
Operateurno.:		
Datum:		
Seëlno:		
Note ingehandig	Denominasie verlang	Kleingeld verlang
	Note:	
	R50	
	R20	
	R10	
	Munte:	
	R5	
	R2	
	R1	
	50c	
	20c	
	10c	
	5c	
	TOTAAL:	
Handtekening		

(16)

Kopiereg voorbehou