higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3

(11030023)

21 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en twee bylaes op 1 bladsy.

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 word.

4. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 'n Tevrede klant sal lei tot ...

A goeie sake-idees.
B verlies in winste.
C verhoogde verkope.
D slegsêery.

1.2 Om produkte van een land na 'n ander land te bring om dit te verkoop, is om dit ...

A te vervaardig.
B te versprei.
C na nasionale kleinhandelskettings te stuur.
D in te voer.

1.3 Die proses om 'n leë pakruimte weer vol te maak met produkte van die reserwerak:

A VS-verpakking (verspreidingsentrum)
B Groepering van voorraad
C Vergroting van verkoopsvolume
D Opvulling van pakruimtes

1.4 … benodig geen bystand in die winkel nie.

A Selfbediening
B Vryheid van spraak
C Outonomie
D Persepsie van klante

1.5 ... is een van die omgewingsfaktore wat positiewe en/of negatiewe persepsies sal skep.

A Reën
B Droogte
C Sosiale faktore
D Lojaliteit

1.6 Verkope minus koste van goedere is ...

A ander inkomste.
B bruto wins.
C uitgawes.
D netto wins.

Kopiereg voorbehou

1.7 Watter EEN van die volgende eksterne magte sal 'n uitwerking hê op die onderneming se vermoë om verkope te doen:

A Rentekoersverhogings
B Vasstelling van verkoopprys
C Rand in die bank
D Eie gebruik

1.8 ... kan die oorsaak van voorraadverliese wees:

A Gelukkige klante
B Mondelingse oordrag
C Eksterne diefstal
D Bruto wins

1.9 Die proses waardeur die kassier die kontant opmaak sonder om te weet wat sy/haar verwagte ontvangste is:

A Ontvangste
B Blinde opmaak van kas
C Deponering
D Vermindering in kontant

1.10 Watter EEN van die volgende is niebankbaar?

A Koepons
B Koophulp
C SnapScan
D Munte

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1 Terwyl die kontantklerk die verwagte ontvangste bereken, sit die teller die kleinkas eenkant en sorteer die geld in sy/haar geldlaai.

2.2 Om verliese te voorkom behoort die winkel een kluis te hê waarin die dag se ontvangste gebêre kan word en vir die kassiers se kleinkas wanneer hulle van diens gaan.

2.3 Harde verkope is verkope waar al die inligting wat klante nodig het om hul eie besluite te neem en hul opsies te oorweeg voordat hulle 'n besluit neem, aan hulle verskaf word.

2.4 Klante kom na die winkel om 'n bepaalde koopbehoefte bevredig te kry.

2.5 Kleur help ook om die stemming te skep en sekere gevoelens te ontlok.

(5 × 2) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Die vergelyking van twee stelle finansiële rekords om te verseker dat hulle ooreenstem. Een stel is die sakerekords en die ander is gewoonlik die ooreenkomstige bankrekords.	A	diskrepansie
		B	versendingsvoorraad
		C	ontvangs
3.2	'n Organisasie waarna baie kleinhandelaars hul verskafferkoepons stuur	D	versoening
		E	brandpunt
3.3	Die versending van voorraad na 'n bestemming	F	visuele produkaanbieding
3.4	Versoening wat lei tot verskillende uitkomstes	G	koeponverrekeningsburo
3.5	Die proses van ontvangs van voorraadaflewering in die onderneming		

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde in te vul. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (4.1–4.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 Om jou … van elke enkele produk in die onderneming te ken, moet jy die ontvangs van elke produk wat van sy … gebruik maak, opteken. (2)

4.2 … verwys na die herbestelling van voorraad om verkoopte voorraad te vervang. (1)

4.3 … word gewoonlik in swaarverkeergebiede, soos by ingange, hoofgange of selfs die gebied waar die klante in toue wag om deur die kassier bedien te word, aangetref. (1)

4.4 … is 'n geskrewe bewys wat aan die koper van 'n produk uitgereik word met die onderneming om die produk binne 'n bepaalde tyd te herstel of te vervang. (1)

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Vandag spandeer die meeste van die groot- en kleinhandelaarafsetpunte miljoene rande om verspreidingsentra te bou.

Beskryf die rol van 'n verspreidingsentrum. (2)

5.2 Definieer die term *massavragverdeling*. (2)

5.3 Die bestuur van die VS (verspreidingsentrum) dra die verantwoordelikheid om sekere faktore in ag te neem wanneer hulle groot ladings versprei.

Adviseer die bestuurder van Checkers/Pick n Pay se VS (verspreiding-sentrum) oor stappe om te oorweeg wanneer groot ladings afgelaai word. (5)

5.4 Bespreek jou begrip van die persepsie van klante. (1)

5.5 Daar is 'n hele paar faktore wat die meeste klante sal gebruik om hul klante se ervaring van hul diens te bepaal.

Identifiseer DRIE van die mees algemene faktore. (3)

5.6 Beskryf die term *navraag*. (1)

Kopiereg voorbehou

5.7 Hier onder is 'n kontantoorhandigingskontrolevorm van JOHNSON SE SUPERWINKEL. Kassier Mziza P, BEDRAG VERWYDER 4444, SAKNOMMER 30177 en kassier Mzimkhulo K, BEDRAG VERWYDER 5566, SAKNOMMER 30176, het deur die dag verwyderings afgehandel. Dit beteken hul kasregisters was te vol note en dit moes tydens hulle skof verwyder word.

Jy as kontantklerk gebruik die kontantklerk se kontrolevorm vir kontantverwydering in BYLAE A om die kontant wat van die kassiere ontvang word, op te teken. Die kantoorklerk is S Foka.

KONTANTOORHANDIGINGSKONTROLE		
DATUM: 2018-11-13		
NAAM VAN DIE KASSIER: Mziza P		
WERKNEMERSNOMMER: 888		
VP-NOMMER: 04		
NOTE	**GETAL**	**WAARDE**
200,00	1	200,00
100,00	2	200,00
50,00	1	50,00
20,00	3	60,00
10,00	5	50,00
Subtotaal		560,00
Munte		
5,00		
2,00		
1,00		
0,50		
0,20		
0,10		
0,05	1	
Totaal		
Kredietkaarte		
Debietkaarte		
Koepons		
Geskenkbewys		
Kasoorskot		
Kastekort		
Kassierbewys		
Erkenning deur kantoorklerk		

KONTANTOORHANDIGINGSKONTROLE		
DATUM: 2018-11-13		
NAAM VAN DIE KASSIER: Mzimkhulo K		
WERKNEMERSNOMMER: 889		
VP-NOMMER: 05		
NOTE	**GETAL**	**WAARDE**
200,00	3	600,00
100,00	1	100,00
50,00	2	100,00
20,00	3	60,.00
10,00	4	40,00
Subtotaal		900,00
Munte		
5,00		
2,00		
1,00		
0,50		
0,20		
0,10		
0,05		
Totaal		
Kredietkaarte		
Debietkaarte		
Koepons		
Geskenkbewys		
Kasoorskot		
Kastekort		
Kassierbewys		
Erkenning deur kantoorklerk		

(18)

5.8 Verduidelik in detail wat 'n begroting is. (4)

5.9 Identifiseer TWEE algemene areas in enige kleinhandelwinkel waar daar voorraadverlies kan voorkom. (2)

5.10 Definieer die term *voorraadverlies.* (2)

[40]

VRAAG 6

6.1 Identifiseer TWEE onbeheerbare uitgawes op die inkomstestaat van Johnson se Superwinkel in VRAAG 6.5 hier onder. (4)

6.2 Verduidelik die verskil tussen *kies*- en *reserwe*ruimtes. (2)

6.3 Klante se persepsies kan 'n negatiewe uitwerking op verkope hê.

Noem en beskryf die belonings wat enige kleinhandelwinkel kan verwag as klanteverwagtinge oortref word. (3 × 2) (6)

6.4 Beskryf die term *aanlyn inkopies.* (1)

6.5 Gegewe die inkomstestaat van JOHNSON SE SUPERWINKEL hier onder, onderskei tussen die kategorieë van uitgawes – watter vasgestel, veranderlik, beheerbaar of niebeheerbaar is – deur 'n regmerkie (✓) in die toepaslike blokkie te maak.

Gebruik BYLAE B vir jou antwoord deur 'n regmerkie in die korrekte kategorie aan te bring.

INKOMSTESTAAT VAN JOHNSON SE SUPERWINKEL 2018	
Verkope	R1 000 000
Koste van verkope	R200 000
Voorraadverlies	R60 000
Bruto wins	**R740 000**
Uitgawes	**R485 212**
Skoonmaakkoste	R33 000
Drukwerk en skryfbehoeftes	R10 000
Elektrisiteit en water	R80 000
Telefone	R50 000
Sekuriteit	R20 212
Herstelwerk	R89 000
Huur	R20 000
Eiendomsbelasting	R5 000
Vullisverwydering	R3 000
Salarisse	R100 000
Oortyd	R60 000
Personeeluniforms	R15 000
Netto wins/verlies	**R254 788**

(5)

6.6 Verduidelik waarom kassiers by JOHNSON SE SUPERWINKEL aan die einde van elke dag die kontant moet opmaak en balanseer. (2)

6.7 Sekurititeit is baie belangrik met die hantering van geld.

Noem DRIE metodes waarop 'n kontantklerk met gerustheid die kontant van die kontantversamelingswagte kan ontvang. (3)

Kopiereg voorbehou

6.8 Noem TWEE belangrike metodes om in 'n winkel met 'n aantal kasregisters en geldlaaie kleingeld te kontroleer. (2)

6.9 Noem VIER voordele van 'n voortdurende inventaris. (4)

6.10 Noem die verantwoordelikhede van 'n ontvangende klerk wat moet verseker dat die voorraad wat hy/sy aanvaar/ontvang korrek, in die korrekte hoeveelhede en in die korrekte toestand is. (4)

6.11 Jy is 'n ontvangsklerk by JOHNSON SE SUPERWINKEL.

Identifiseer DRIE belangrike inskrywings op die inkomstestaat wat in ag geneem moet word tydens die ontvangsproses. (3)

6.12 Noem DRIE elemente wat deur visuele handelsware-aanbieders gebruik word om hul produkuitstallings te evalueer. (3)

6.13 Definieer die term *verkope.* (1)

[40]

VRAAG 7

7.1 Ontleed die syfers hier onder.

7.1.1

Verkope	xxx (↑)
- Koste van verkope	xxx (dieselfde)
- Voorraadverlies	xxx (dieselfde)
= Bruto wins	xxx (↑)

Verduidelik die invloed van BW (bruto wins) op grond van bogenoemde.

7.1.2

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

Verduidelik die invloed op netto wins as bogenoemde gebeur.

(2 × 2) (4)

7.2 Verskaf 'n ander term wat vir aanvullende oplaaigebiede gebruik word. (1)

7.3 Gee DRIE stappe wat gevolg word wanneer die kasregister opgemaak word. (3)

7.4 Bespreek jou begrip van die deponering van kontant in die kleinhandelbedryf. (2)

7.5 Noem die SEWE stappe vir die ontvangs van voorraad in 'n groot- of kleinhandelwinkel. (7)

7.6 Beskryf die term *visuele produkaanbieding*. (2)

7.7 Identifiseer VYF soorte visuele uitstallings wat algemeen by winkels soos Foschini gebruik word om verskillende koopware te bemark. (5)

Kopiereg voorbehou

7.8 Noem VIER kleinhandelverkooppunte waar visuele produkaanbieding gewoonlik gebruik word. (4)

7.9 Identifiseer VIER tegnieke wat deur kleinhandelafsetpunte gebruik word om visuele koopware goed te laat lyk. (4)

7.10 Verduidelik die begrip *kooptekens.* (4)

7.11 Verduidelik die verskil tussen *harde verkope* en *sagte verkope*. (2 × 2) (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

BYLAE A

DAAGLIKSE VERWYDERINGSKONTROLE VAN JOHNSON SE SUPERWINKEL								
Kantoorklerke:					Datum:			
Naam								
Werknemer se nommer								
Hanteerder se nommer								
	BEDRAG VERWYDER	KASSIER VOOR-LETTER	KANTOOR-KLERK VOOR-LETTER	SAK-NOMMER	BEDRAG VERWYDER	KASSIER VOOR-LETTER	KANTOOR-KLERK VOOR-LETTER	SAK-NOMMER
TOTAAL								
TOTAAL KONTANT VERWYDER								

ADDENDUM B

KATEGORIE VAN UITGAWES	VASGESTEL	VERANDERLIK	BEHEERBAAR	NIEBEHEERBAAR
Skoonmaakkoste				
Drukwerk en skryfbehoeftes				
Telefone				
Vullisverwydering				
Oortydwerk				

Kopiereg voorbehou