higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3

7 Desember 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Waar		
	1.1.2	Waar		
	1.1.3	Waar		
	1.1.4	Waar		
	1.1.5	Waar		
	1.1.6	Waar		
	1.1.7	Onwaar		
	1.1.8	Onwaar		
	1.1.9	Waar		
	1.1.10	Onwaar		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Hoeveelheid		
	1.2.2	Kliëntpersepsie		
	1.2.3	Begroting		
	1.2.4	Winsdeling		
	1.2.5	Beskadigde produkte		
	1.2.6	Ontvangste		
	1.2.7	Aankope		
	1.2.8	Handelsware		
	1.2.9	Vakuumgrot		
	1.2.10	Koue ketting		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	F		
	1.3.2	J		
	1.3.3	H		
	1.3.4	G		
	1.3.5	B		
	1.3.6	A		
	1.3.7	C		
	1.3.8	D		
	1.3.9	E		
	1.3.10	I		
			(10 × 1)	(10)
				[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Om vas te stel hoe akkuraat die kassiere hul pligte op die BPE uitvoer.
- Om die dag se ontvangste te konsolideer en die winkelontvangste in die bank te deponeer.
- Of enige toepaslike antwoord (Enige 1 × 2) (2)

2.2
- Die winkel behoort twee kluise te hê, een deponeerkluis en die ander vir die dag se ontvangste wat gedeponeer moet word.
- Kassiere moet aan die einde van hul skof kas opmaak voordat hulle huis toe gaan.
- Die kassier moet deur die hele kasopmaakproses in die kantoor bly.
- Winkels behoort óf ’n Smart Box óf ’n deponeerkluis te gebruik.
- Slegs die bestuurder en kontantklerk behoort toegang tot die kluissleutels te hê.
- Beheer en teken elke deponeerkluissak aan wat gebruik word.
- Daar behoort ’n paniekknoppie in die kantoor te wees. (Enige 5 × 1) (5)

2.3
- Bereken totale ontvangste en verwagte deposito vir die dag.
- Skei die verskillende betaalvorms ontvang.
- Berei deposito voor.
- Deponeer ontvangste. (4)

2.4
- Dit help hulle om nabetragting te doen en te sien hoe hulle daardie maand gevaar het.
- Hulle kan ’n paar maande saamgroepeer en oor ’n driemaandeperiode na tendense kyk.
- Hulle kan vinnig sien waar hulle nog nie hul teiken bereik het nie.
- Hulle kan ’n aksieplan formuleer om hul situasie te verbeter.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 2 × 1) (2)

2.5 2.5.1 Smart Box is veiliger as enige ander metode. Sodra geld oorhandig is, behoort dit aan die bank en kan dit slegs deur die sekuriteitsmaatskappy oopgemaak word.

Of enige toepaslike antwoord (3)

2.5.2 ’n Deponeerkluis beveilig die winkel teen moontlike roofaanvalle, omdat misdadigers weet dat die winkel nie nog ’n stel sleutels het om die kluis oop te sluit nie. Of enige toepaslike antwoord (3)

2.6
- Kasopmaking is ’n proses wat aan die einde van die dag plaasvind, wanneer alle kassiere se ontvangste opgemaak en gebalanseer word.
- Afhaling vind gedurende die dag plaas wanneer baie kontantnote uit ’n kasregister verwyder moet word om moontlike diefstal te verhoed.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 1 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

2.7
- Paniekknoppies
- Aankondigings
- Kodes
- Sekuriteitswagte
- Produk-etikette
- Spieëls
- Skywe aan klerasie
- Wenke of waarskuwings (Enige 4 × 1) (4)

2.8

BOXER-WINKEL		
Datum: 30 Januarie 2020		
Naam: enige naam		
Werknemer No: 236√		
BPE no: 01		
Note ingegee	**Geldwaardes**	**Bedrag**
	50√	500
	20√	500
	10√	400
	5√	500
	2√	400
	munte	
	0,20√	300
	0,10√	300
	0,05√	100
3000√	TOTAAL	3000
Kassier erken ontvangs	Enige naam	
Kontantkantoorklerk	Enige naam	
Erkenning		
Geen punte word toegeken as bedrag verkeerd is en geldwaardes korrek, of omgekeerd nie.		

(13)
[40]

VRAAG 3

3.1 Deurlopende inventaris behels om altyd te weet watter voorraad ten opsigte van elke produk beskikbaar is. (2)

3.2
- Akkurate bestelling
- Krimpingbeheer
- Nie nodig om voorraad oor en oor te tel nie
- Verbeter kliëntediens (Enige 3 × 1) (3)

3.3
- Kontroleer of die aflewering vir JOU winkel is.
- Is daar ’n bestelling vir die aflewering?
- Vergelyk die verskaffer se afleweringsnota met die winkel se bestelling om te verseker dat hulle die korrekte goedere aflewer.
- Laat die verskaffer die goedere na die ontvangsarea bring, en vergelyk die werklike voorraad wat afgelewer word.
- Onderteken die verskaffer se afleweringsnota.
- Stuur die voorraad na die winkelvloer of stoorkamer.
- Teken die afgelewerde voorraad op die onderneming se stelsels aan.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 7 × 1) (7)

3.4
- Om voorraad elektronies te ontvang, is akkuraat, en bespaar tyd en geld.
- Gebruik tegnologiese hulpmiddels soos aftasters/skandeerders, rekenaars, staafkodes, en so meer.
- Alles moet per hand gedoen word, wat tydrowend is.
- Maak gebruik van ‘outydse’ metodes soos pen, papier, voorraadstate, ens.

(Enige 2 × 2) (4)

3.5
- Maak verskonings soos ‘nie nou nie’.
- Ongeërgde hantering van die produk
- Kyk na baie verskillende produkte
- Beweeg vinnig rond
- Geslote liggaamstaal
- Negatiewe veranderinge in liggaamshouding
- Gebruik van vertragingskommentaar en minder entoesiasme
- Of enige toepaslike antwoord (Enige 5 × 1) (5)

3.6

Subtiele verkope	**Aggressiewe verkope**
Benadering van weinig druk Dit gebruik vraagstellingstegnieke om die kliënt se koopbehoeftes te bepaal Tyd word daaraan bestee om uit te vind wat besorgdhede is en hantering daarvan	Verkoopsteikenbenadering Produkte word op kliënte afgedwing, ongeag hul behoeftes Gebruik wanneer kliënt gereed is om te koop en nie nodig het om rond te kyk nie Stel meer daarin belang om iets te verkoop as om 'n langtermynverhouding op te bou

(2)

3.7
- Toepaslike gebruik van toebehore en rekwisiete
- Totalevoorkoms-konsepte
- Temas
- Reël van drie
- Kleur
- Simmetrie

Of enige toepaslike antwoord (Enige 4 × 1) (4)

3.8 Visuele bevoorrading behels om produkte op 'n aantreklike manier uit te stal of te bevorder ten einde kliënte te lok om by die winkel in te loop en te koop.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 1 × 2) (2)

3.9
- Om kliënte te help om aankope na hul voertuig te dra as hulle sukkel.
- Om hulle ná die transaksie te skakel en uit te vind of hulle tevrede is met die aankoop.
- Om kliënte te skakel en in te lig oor spesiale aanbiedings.
- Om hulp aan kliënte te verleen met installering van produkte.
- Om te help indien produkte gebreek of beskadig is.
- Om kliëntediensnommers te verskaf sodat kliënte kan skakel en enige navrae kan bespreek

(5)

Of enige toepaslike antwoord (Enige 5 × 1)

3.10
- Ontwerpelemente – balans, lig, kleur
- Die gebruik van rekwisiete
- Die verkoopsyfers wat met hierdie produkte verband hou
- Effektiewe kennisgewingborde
- Netheid van uitstalling
- Of dit in stand gehou of herstel moet word

Of enige toepaslike antwoord (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 4

4.1 ’n Verspreidingsentrum of VS is ’n halfwegstasie waar groot hoeveelhede voorraad van sowel plaaslike as internasionale verskaffers gehou word. Daar word dit verdeel en in klein hoeveelhede aan die winkels gestuur.

(Enige toepaslike antwoord) (Enige 1 × 3) (3)

4.2

Kruisdok (‘cross-docking’)	**Berging**
Een manier waarop VS groot hoeveelhede vanaf die verskaffer in die verspreidingsentrum kry. VS breek die grootmaat in kleiner hoeveelhede op en stuur dit binne enkele dae na verskillende winkels. Verskaffer sonder VS lewer aan VS in plaas daarvan om regstreeks aan winkels te verskaf. VS ontvang die kartonne en stuur dit reguit na versending.	VS berg groot hoeveelheid totdat dit aan winkels versprei word. VS berg voorraad van die buiteland wat winkels slegs een keer of twee keer per jaar benodig.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 4 × 1) (4)

4.3
- Gedrukte uitsoeklys
- Die konsep uitsoek-tot-zero (‘pick-to-zero’)
- Liggedrewe uitsoek (‘pick-to-light’)
- Stemgerigte uitsoek (‘voice-directed’)

Of enige toepaslike antwoord (Enige 3 × 1) (3)

4.4
- Verhoogde buitespitstydverkope
- Verhoogde verkope gedurende seisoenale periodes
- Help onderneming om nuwe kliënte te lok
- Verbeter die hele voorkoms van onderneming

Of enige toepaslike antwoord (Enige 4 × 1) (4)

4.5
- Kliënte sal ander mense oor swak diens inlig.
- Dit is baie moeilik om kliënte terug te wen wat hul rug op onderneming gedraai het.
- Omdat die winkel se beeld swak is, sal verkope daaronder ly.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 2 × 1) (2)

4.6 Boxer-winkels gebruik selfbediening, aangesien die meeste produkte nie verg dat kliënte bygestaan word wanneer hulle dit koop nie. Woolworths het wel ’n dienskomponent, omdat kliënte hulp nodig het ten opsigte van die meeste produkte wat die winkel verkoop. Of enige toepaslike antwoord (Enige 6 × 1) (6)

4.7
- As jy hul verwagtinge oortref, is hulle beïndruk.
- As jy aan hul verwagtinge voldoen, is hulle tevrede.
- Dienslewering bo hul verwagtinge skep lojale kliënte.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

4.8 4.8.1

- Verhoog verkope.
- Verhoog verkoopspryse.
- Verlaag koste van verkoopte goedere.
- Verminder krimping.
- Verbeter verkope van goedere met hoë winsmarges.
- Verminder vermorsing en skade.

Of enige toepaslike antwoord (Enige 2 × 2) (4)

4.8.2

- Handhaaf ’n goeie werksverhouding met verskaffers.
- Onderhandel oor beste moontlike pryse van verskaffers. (2)

4.8.3

- Reklame in koerante of op televisie
- Vermoë om prysetikette in winkels te druk
- Aankondigings in die winkel
- Verlaging in verkoopsprys
- Promosies ten opsigte van pryse, gehalte of handelsmerke (Enige 3 × 1) (3)

4.9 Dit is ’n plan of ’n teiken. (1)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 120

GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou