higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## GROOT- EN KLEINHANDEL
### NKR VLAK 3

(11030023)

**7 Desember 2020 (X-vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 1 addendum.**

392Q1N2007

Kopiereg voorbehou

**TYD: 3 UUR**
**PUNTE: 100**

---

**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. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 Verslapping ('let-down') is die proses waarvolgens voorraad van die hoër reserwegleuwe na die laerrang-gleuwe geskuif word.

1.1.2 Selfbediening behels dat die kleinhandelaar kliënte alleen laat om produkte te kies wat hulle wil, sonder die hulp van 'n toegewyde verkoopskonsultant of verkoopsassistent.

1.1.3 Vaste uitgawes is daardie uitgawes wat nie deur omset geraak word nie.

1.1.4 Eksterne faktore is kragte buite die onderneming waaroor die onderneming geen beheer het nie.

1.1.5 Produksamestelling is die mengsel tussen hoëwinsprodukte en laewinsprodukte wat albei in die winkel benodig word.

1.1.6 EGO is 'n proses waarvolgens die internet of aanlyn bankwese gebruik word om geld direk van jou rekening na die kleinhandelaar oor te dra.

1.1.7 Diskrepansie is wanneer afgelewerde goedere ooreenstem met goedere waarvoor geruil is.

1.1.8 Ontvangsproses behels dat die vragmotor wat die voorraad aflewer, met dieselfde voorraad na die verskaffer terugkeer.

1.1.9 Fakture word deur die verskaffer gebruik om die goedere wat aan die groot- of kleinhandelaar gelewer word, op te teken en in rekening te bring.

1.1.10 Huishouding van die ontvangsarea is nie noodsaaklik nie omdat werk in 'n slordige area verrig kan word.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Voltooi die volgende sinne deur ’n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

| |
|---|
| beskadigde produkte; aankope; vakuumgrot; begroting; kliëntpersepsie; hoeveelheid; ontvangste; koue ketting; winsdeling; handelsware; verspreidingsentrum, massavragverdeling; netto wins |

1.2.1 Voorraadvlakke is die ... voorraad in die onderneming.

1.2.2 ... is ’n manier waarop kliënte ’n produk, diens of onderneming waarneem op grond van hul ervaring.

1.2.3 ... is ’n plan of ’n teiken.

1.2.4 Sommige kleinhandelaars bied ... om interne diefstal te verminder.

1.2.5 ... het verlies van wins tot gevolg.

1.2.6 ... is die bedrag geld wat ’n kleinhandelwinkel verdien uit die verkoop van produkte.

1.2.7 ... is die proses waarvolgens onderhandeling en ooreenkoms bereik word.

1.2.8 ... vir versending moet beskerm word sodat dit nie beskadig word nie.

1.2.9 Tussen aflewerings moet voorraad uit die ... verwyder word.

1.2.10 Handhawing van die ... behels om die produk die hele tyd by die regte temperatuur te hou.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies ’n beskrywing uit KOLOM B om by ’n item in KOLOM A te 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 | Borrelplastiek | A | uitgawes wat die bestuurder en personeel op winkelvloervlak kan reguleer |
| 1.3.2 | Invoer | B | een van die diefstalgevaarpunte |
| 1.3.3 | Navraag | C | die proses waarvolgens die ontvangste in die kasregister getel word en vergelyk word met die verkooprekord vir daardie tydperk sodat geld bank toe gestuur kan word |
| 1.3.4 | Aanlyn aankope | D | voorraad word aangevul |
| 1.3.5 | Blinde hoeke | E | bekend in die bedryf as tussentak-oordrag |
| 1.3.6 | Beheerbare uitgawes | F | gebruik vir glasware, breekware of enigiets breekbaar |
| 1.3.7 | Kontantopmaking | G | wanneer ’n kliënt verskeie items oor die internet van kleinhandelaars koop en ook deur middel van die internet kan betaal |
| 1.3.8 | Rakvulling | H | vraag wat ’n kliënt stel |
| 1.3.9 | TTO | I | dit staan vir inkomendegoedere-bewys |
| 1.3.10 | IGB | J | wanneer produkte uit ’n ander land die land ingebring word |

(10 × 1) (10)

**TOTAAL AFDELING A: 30**

Kopiereg voorbehou

## VRAAG 2

Lees die volgende paragraaf en beantwoord die vrae.

In 2015 het Boxer die Wes-Kaap die eerste keer betree en die Boxer-handelsmerk stewig as ’n nasionale kleinhandelsupermarkgroep gevestig. Die eerste winkel wat in die Wes-Kaap geopen is, was nog ’n mylpaal vir die Boxer-maatskappy, aangesien dit die 200ste kleinhandelswinkel in die maatskappy oor alle handelsformate ingelui het.

In 2019 het Boxer 3 volledig funksionele verspreidingsentrums en ’n vleisfabriek bekom om ten beste in die Boxer-maatskappy se behoeftes te voorsien. Teenswoordig groei en brei Boxer uit in gebiede waar die maatskappy weet dit die behoeftes van alle gemeenskappe kan bevredig deur middel van sy uitgesoekte produkreeks, wat teen lae pryse verkoop en op ’n doeltreffende en kliëntvriendelike manier gelewer word. Boxer-‘superwinkels’ se etos wentel om sy belofte aan kopers dat hulle ‘nooit meer behoort te betaal as die Boxer-prys nie’.

[Aangepas uit: *https://www.boxer.co.za*, Mei 2019]

2.1 Verduidelik waarom dit belangrik is vir Boxer-winkels om daagliks hul geldlaaie se kas op te maak en te balanseer. (2)

2.2 Kassiere maak foute terwyl hulle kontant opmaak, wat tot geldverliese lei. Adviseer Boxer oor hoe hulle verliese kan voorkom terwyl hulle die kontant opmaak.

Gee VYF voorbeelde hoe verliese tydens die kasopmaakproses voorkom kan word. (5)

2.3 Noem VIER stappe wat gevolg moet word wanneer die dag se ontvangste gedeponeer word. (4)

2.4 Verduidelik waarom Boxer se winkels ’n begroting gebruik. (2)

2.5 Verduidelik hoe die volgende stappe om verliese tydens kasopmaking te voorkom, die winkel se winsgewendheid kan beïnvloed.

2.5.1 Versuim om ’n Smart Box te gebuik. (3)

2.5.2 Versuim om ’n deponeerkluis te hê met ’n stel sleutels wat deur die sekuriteitsmaatskappy gehou word. (3)

2.6 Verduidelik die verskil tussen ’n afhaling- en ’n kasopmaakproses in ’n Boxer-winkel. (4)

2.7 Identifiseer VIER metodes wat Boxer-winkels kan gebruik om krimping in hul winkels te verminder. (4)

Kopiereg voorbehou

2.8 Boxer se kantoorklerk het op 30 Januarie 2020 kleingeld van die bank versoek ter waarde van R 3 000,00. Gebruik die volgende inligting om die kleingeldaanvraag voor te berei deur die aangehegde ADDENDUM te voltooi.
Geldwaardes:

| **Bedrag gegee** | **Kleingeld versoek** |
|---|---|
| R 500 | R 50 |
| R 500 | R 20 |
| R 400 | R 10 |
| R 500 | R 5 |
| R 300 | R 0.10 |
| R 300 | R 0,20 |
| R 100 | R 0,05 |
| R 400 | R 2 |
| | |

Seëlnommer 456
Werknemer no 236
BPE: 01
Tak: Port Elizabeth (13)
**[40]**

**VRAAG 3**

3.1 Verduidelik die konsep *deurlopende inventaris*. (2)

3.2 Bespreek DRIE voordele van deurlopende inventaris. (3)

3.3 Boxer het so pas 'n nuwe ontvangsbestuurder in diens geneem.

Identifiseer SEWE stappe wat hy of sy moet volg wanneer aflewerings in ontvangs geneem word. (7)

3.4 Verduidelik die verskil tussen goedere wat per hand en elektronies ontvang word. (4)

3.5 Gee VYF negatiewe kooptekens wat wys dat die kliënt nog nie gereed is om 'n aankoop te maak nie. (5)

3.6 Onderskei tussen aggressiewe verkope en subtiele verkope. (4)

3.7 Gee VIER tegnieke wat die verkoopsbestuurder van Boxer kan gebruik om die handelsware visueel uit te stal. (4)

3.8 Beskryf die term *visuele bevoorrading*. (2)

3.9 Gelukkige kliënte vertel hul vriende, en dit lei tot meer besigheid.

Identifiseer VYF voorbeelde van maniere waarop Boxer-winkels se verkoopspersoneel uitstekende naverkoopdiens kan bied. (5)

3.10 Bespreek VIER elemente waarvolgens visuele handelswareuitstallings geëvalueer kan word. (4)
**[40]**

Kopiereg voorbehou

**VRAAG 4**

4.1 Verduidelik waarom Boxer-winkels ’n verspreidingsentrum (VS) nodig het. (3)

4.2 Onderskei tussen kruisdok (‘cross-docking’) en berging. (4)

4.3 Noem DRIE metodes wat deur die VS gebruik word om personeel in te lig oor items wat deur verskillende winkels bestel word. (3)

4.4 Identifiseer VIER voordele van die gebruikmaking van visuele bevoorrading. (8)

4.5 Verduidelik hoe ’n negatiewe kliëntpersepsie ’n Boxer-winkel se verkope kan beïnvloed. (2)

4.6 Identifiseer die tipe diens wat Boxer-winkels lewer. Verduidelik die verskil tussen hierdie tipe diens en dié van Woolworths. (6)

4.7 Beskryf hoe Boxer-personeel persoonlike interaksie met kliënte kan hê wat hul verwagtinge kan oortref. (3)

4.8 Boxer-winkels ervaar probleme om ’n positiewe netto wins te toon.

Verduidelik die volgende aan die winkelbestuurder:

4.8.1 Gee TWEE voorbeelde waarop hulle hul bruto wins kan verbeter. (4)

4.8.2 Maniere waarop hulle die koste van verkoopte goedere kan verlaag om hul netto wins te verbeter. (2)

4.8.3 Wat hulle kan doen om hul verkope te verhoog om nul netto wins te verbeter. (3)

4.9 Verduidelik die term *begroting*. (2)

**[40]**

**TOTAAL AFDELING B: 120**

**GROOTTOTAAL: 150**

Kopiereg voorbehou

(11030023)

**ADDENDUM**

| BOXER-WINKEL | | |
|---|---|---|
| **Datum:** | | |
| **Naam:** | | |
| **Werknemer no:** | | |
| **BPE no:** | | |
| **Note ingegee** | **Geldwaardes** | **Hoeveelheid** |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Kopiereg voorbehou