higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOTHANDEL EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 4

(11030034)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye.

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 BLOU of 'n SWART pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

1.1 'n ... is een van die basiese toetreevlakposisies wat in die groothandels- en kleinhandelsbedryf voorkom.

A Kleinhandelsaankoper
B Finansiële en rekeningkundige bestuurder
C Kassiere
D HUB

1.2 Die ... skep bewustheid van en sorg vir blootstelling aan produkte.

A artikelafdeling
B verspreidingsadeling
C bemarkingsafdeling
D aankoopafdeling

1.3 'n Uiters effektiewe manier om klantediens te meet, sonder dat die personeel daarvan bewus is, is ...

A e-posopnames.
B geheime inkopies.
C klantepaneelbesprekings.
D terugvoering van aangesig tot aangesig.

1.4 EEN van die elemente wat in aanmerking geneem moet word wanneer die diens beoordeel word wat deur 'n verkoopsassistent gelewer word, is ...

A liggaamstaal
B omkeertyd.
C terugvoeringskaarte.
D handelsmerkevaluering.

1.5 Die pryse van goedere en dienste word beïnvloed deur 'n toename in ...

A die ekonomie.
B bruto wins.
C inflasie.
D kleinhandelaars.

1.6 ... is een van die beheerbare en veranderlike uitgawes.

A VBVG ('FMCG')
B Oortyd
C Voedselproduksie
D Die voorraadkamer

Kopiereg voorbehou

1.7 ... word deur groothandelaars en kleinhandelaars gebruik om te verseker dat 'n oneerlike kassiere nooit transaksies kan magtig terwyl hulle as toesighouer waarneem nie.

A Terugbetalings
B Wagwoorde
C Uitruilings
D Nietigverklarings ('voids')

1.8 Die groothandelaar/kleinhandelaar gebruik die ... om die aantal dae te meet waartydens die hoeveelheid voorraad sal hou sodat die onderneming kan voortgaan om handel te dryf sonder om nog voorraad te bestel.

A dekking vir 'n week
B voorraadomset
C dae van voorraadaanbod
D betaling van verskaffers

1.9 ... word gebruik om 'n klant se dienservaring te meet.

A Die klant se glimlag
B Terugvoeringskaarte
C Mededingersvergelyking
D Handelsmerkevaluering

1.10 ... is 'n hulpmiddel wat groothandelaars/kleinhandelaars gebruik wanneer hulle strategieë beplan en hul reklame-idees implementeer met die doel om 'n positiewe invloed op hul verkope uit te oefen.

A Die promosiemengsel
B Die bemarkingsmengsel
C Die produkmengsel
D Produkkennis

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

2.1 Die doel van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes 75 van 1997 is om ekonomiese ontwikkeling en maatskaplike geregtigheid te bevorder deur die primêre doelwit van hierdie wet te verwesenlik.

2.2 'n Glimlag is die maklikste manier om uitnemende diens aan 'n klant te lewer.

2.3 'n Kleinhandelaar kan die kosprys van goedere verlaag en die verkoopsprys dieselfde hou. Dit sal tot 'n hoër winsgrens en bruto wins lei.

2.4 Die produkmengsel is 'n mengsel van hoë- en laewinsartikels in die winkel.

2.5 Die bestuur moet verhoed dat elke enkele artikel wat geteken is, by die ontvangsarea nagegaan word aangesien dit tydverkwisting is wanneer daar belangrike werk is wat wag.

2.6 Toesighouers moet hul sleutels te alle tye by hulle hou en dit nooit aan 'n ander personeellid oorhandig nie.

2.7 Nietigverklarings ('voids') hoef nie gemagtig te word nie aangesien dit bloot 'n kansellering van 'n verkeerde produk is wat deur die korrekte produk vervang word.

2.8 Wanneer daar te veel voorraad is, is dit belangrik om die voorraadvlakke doeltreffend te bestuur.

2.9 Die eerste stap in die vloei van voorraad deur 'n groothandels- of kleinhandelsonderneming is wanneer die kassiere die goedere by die verkoopspunt boekstaaf en die klant daarvoor betaal.

2.10 Die beskikbaarheid van voorraad is belangrik tydens die promosietydperk.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Groen kleinhandelswese	A	'n ander term vir *omset*, *inkomste* en *toplyn*
3.2	Mentorskap	B	'n kombinasie van leer en werk wat 'n persoon in hul leeftyd ervaar
3.3	Loopbaan	C	'n benadering waarvolgens 'n kleinhandelaar 'n reeks stappe uitvoer om te verseker dat sy onderneming 'n positiewe invloed op die omgewing uitoefen
3.4	Verkope	D	'n effektiewe manier om die prestasie van klantediens, wat 'n winkel aanbied, te verbeter, waarvolgens 'n minder ervare persoon in hul daaglikse take deur 'n meer senior spanlid gelei word
3.5	Prystoeslag	E	gewoonlik 'n maatskappykode wat aan alle artikels/items in die maatskappyboeke gegee word wat nie 'n staafkode het nie
3.6	Die uitruil van kleingeld	F	'n rekening wat die verskaffer aan die einde van elke maand aan die kleinhandelaar/groot-handelaar stuur
3.7	PI ('PLU')	G	die verandering van verkoopspryse in 'n onderneming
3.8	Staat	H	die toesighouer wat namens een kassiere na 'n ander kassiere gaan om geld deur middel van die geenverkope-manier te verkry
3.9	Promosiemengsel	I	kan die werklike tyd van die advertensies behels wat op die televisie gesien word
3.10	Jaar-to t-jaar -verslae	J	hou met die promosiemateriaal, die fisiese voorraad en die vereiste personeelvoorsiening verband
		K	die kombinasie van kommunikasiemetodes wat tydens 'n promosieprogram gebruik word
		L	word deur kleinhandelaars gebruik wanneer hulle na die vorige jaar se verkope kyk en 'n redelike groeikoers byvoeg om by die verkoopsteiken vir die jaar uit te kom

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde, wat in die lys hier onder voorsien word, te gebruik. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (4.1–4.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

terugbetaling; spesifieke verkoopsvaardighede; depositostrokie; effektiewe voorraadbeheer; wegverkope; Nasionale Kredietwet 34 van 2005; branduitgange; oplettendheid; kontant-in-transito-wagte; kontrolelys; inflasie

4.1 Die ... is uitgevaardig om die maatskaplike en ekonomiese welstand van Suid-Afrikaners te bevorder asook 'n regverdige, deursigtige, mededingende, volhoubare, verantwoordelike en toeganklike kredietmark en -bedryf te bevorder.

4.2 ... is die manier waarop die verkoopsassistent 'n klant raaksien.

4.3 Om krimping op die winkelvloer te verminder, moet die bestuur die ... van hul winkels beveilig.

4.4 ... moet deur die organisasie gebruik word om winkelontvangste in te vorder en te deponeer.

4.5 'n Effektiewe ... moet die areas aandui waarin krimping kan voorkom asook presiese besonderhede aan die bestuur verskaf.

4.6 'n ... vereis dat die artikel deur die klant teruggebring word sodat dit in 'n gerekenariseerde winkel in die voorraad teruggeskandeer word.

4.7 Kontroleer en verseker dat die ... wat by die winkel ingevul is, sonder enige wysigings deur die bank gestempel en geteken is.

4.8 ... beteken dat daar voldoende voorraad is om vir verwagte verkope voorsiening te maak, maar dat daar nie te veel voorraad is nie.

4.9 Een van die aspekte verbonde aan die evaluering van verkoopsprestasie is die gebruik van ... en die implementering van die verkoopsproses, waardeur die sterkpunte en swakhede openbaar gemaak word.

4.10 ... is 'n term wat beskryf hoe 'n klant na aanleiding van 'n promosieproduk by die winkel kan inkom, maar sodra die verkoopsassistent die klant ondervra, ontdek hulle dat die klant 'n spesifieke behoefte het wat deur 'n ander, soortgelyke produk bevredig kan word en stel dan daardie produk as alternatief aan die klant bekend.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL VIR AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae.

Dit is ons missie om lae pryse in 'n wêreldklasinkopie-omgewing aan klante regoor die Afrikavasteland te bied. Ons bied keuses, gehalteprodukte en werkskepping aan gemeenskappe in al die lande waar ons 'n diens lewer.

Dit is Shoprite se hoofdoel om voedsel aan alle inkomstepeile te verkoop en elke huishouding van bekostigbare voedsel en huishoudelike goedere te voorsien. Dit lei tot bydraes tot en die koestering van gemeenskappe, maatskaplike opheffing en 'n beter ekonomie. Werk jy vir Shoprite Holdings Bpk? Laat hoor dan van jou!

As voedselkleinhandelaar is Shoprite se kernfokus op die bekamping van hongersnood in gemeenskappe ingestel. Alle Shoprite-winkels ondersteun plaaslike hongersnoodbekampingsagentskappe oor die hele noordooste in gemeenskappe wat deur Shoprite-winkels bedien word – deur middel van monetêre en voedselskenkings asook vrywilligersoptredes.

Shoprite se fokus op omgewingsimpak is nou een van sy agt sleutelstrategieë – 'n duidelike erkenning van die feit dat 'volhoubaarheid' tot aansienlike kostebesparing en winsgrensgenereervoordele kan lei.

Op winkelvlak is die personeel en bestuur opgelei om 'n bevredigende en gerieflike inkopie-ervaring te voorsien. Shoprite ondersteun die internasionale verbruikersregtekode en voldoen ook aan die bepalings van die Wet op Verbruikersbeskerming. Ons moedig dus terugvoering van klante aan, en verwelkom dit tewens, ten einde in ontwikkelde verbruikersbehoeftes te voorsien.

[Bron: *www.google/images.co.za*]

VRAAG 5

5.1 Die Nasionale Kredietwet 34 van 2005 is een van die stukke wetgewing wat op Shoprite in die groothandels- en kleinhandelsbedryf van toepassing is.

Dui VIER ander stukke wetgewing aan waaraan winkels moet voldoen. (4 × 1) (4)

5.2 Noem VIER elemente wat in aanmerking geneem moet word wanneer die diens wat deur 'n verkoopsassistent gelewer word, beoordeel word. (4 × 1) (4)

5.3 Identifiseer DRIE kritieke kontrolepunte in die voedselproduksie-area in Shoprite waaroor beheer uitgeoefen moet word ten einde voorraadkrimping in die winkel te verminder. (3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

5.4 Noem DRIE transaksies waarvoor magtiging by die verkoopspunt nodig is. (3 × 1) (3)

5.5 Klantediens is 'n belangrike faktor vir Shoprite, ongeag die grootte of soort afsetwinkel. Dit het betrekking op die totale ervaring wat 'n verbruiker ontvang wanneer hulle inkopies doen. Help die verkoopsafdeling om terugvoering van klante oor die dienstevlakke te verkry.

5.5.1 Ontwerp 'n terugvoeringskaart wat aan klante uitgedeel kan word om hul terugvoering te kry ten einde Shoprite te help om sy tekortkominge te identifiseer en sy diensvlakke te verbeter. (5 × 1) (5)

5.5.2 Gee raad oor hoe 'n toesighouer in Shoprite se toiletware-afdeling 'n klant kan hanteer wat 'n slegte ervaring met die verkoopsassistent gehad het. (2)

5.6 Rekonsilieer die dag se deposito's met behulp van die inligting hier onder. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (5.6.1–5.6.9) in jou ANTWOORDBOEK neer.

REKONSILIASIE VAN SHOPRITE SE DAAGLIKSE KONTANGONTVANGSTE				
Kantoorklerk: KHUMALO			Datum: 22/11/2019	
Kassiere se naam	SIZWE	NKOMO	KGALA	TOTAAL
Werknemersnr.	888	777	999	
Bedienersnr.	03	02	01	
VERWAGTE ONTVANGSTE	**5 532.88**	**5 682.84**	**6 077.97**	
Kontant ingedien	2 001.00	1 860.00	970.50	4 831.50
Kontantverminderings ('cash drops')	1 600.00	3 000.00	4 000.00	8 600.00
TOTALE KONTANT	**5.6.1**	**5.6.2**	**5.6.3**	**13431,50**
Kredietkaarte	1 000.00	500.00	700.00	2 200.00
Debietkaarte	800.00	200.00	400.00	1 400.00
Koeponne	0.30	10.00	5.00	45.00
Geskenkbewyse	100.00	10.00	25.00	135.00
TOTALE ONTVANGSTE	**5.6.4**	**5.6.5**	**5.6.6**	
Oorskot			**5.6.9**	
Tekort	**5.6.7**	**5.6.8**		
Kassiere se handtekening	*SIZWE*	*NKOMO*	*KGALA*	

(9)

5.7 Nkoma is een van die jongste kassiere wat opgelei en onder toesighouding werk, maar die laaste week het hy elke dag 'n tekort. Jy is sy toesighouer en is bekommerd daaroor dat dit 'n negatiewe uitwerking op sy aanstelling gaan hê.

Evalueer die situasie en stel EEN manier voor waarop jy Nkoma kan help om hierdie oorskotte en tekorte te vermy. (2)

5.8 Shoprite is een van die kleinhandelaars met die snelste groei in die sektor wat sowel ekonomiese bydraes en werksgeleenthede betref. Die organisasie bied 'n wye verskeidenheid poste en loopbaanpaaie aan. Die meerderheid mense in hierdie winkels word as kassiere, klerke, verkoopsverteenwoordigers, rakpakkers en toesighouers aangestel. Die bestuurders (soos kleinhandels-, bemarkings- en inligtingtegnologiebestuurders) maak 'n baie klein persentasie van die personeel uit.

5.8.1 Stel 'n moontlike loopbaanpad op vir 'n persoon wat 'n rakpakker vir 'n winkelbestuurder by Shoprite is. (5)

5.8.2 Adviseer John, 'n nuwe werknemer by Shoprite, oor die doel daarvan om die dienskontrak te onderteken wat hy as permanente werknemer ontvang het. (3 ×1) (3)

[40]

VRAAG 6

6.1 Verduidelik met behulp van die groenkleinhandelstoepassing hoe Shoprite energie doeltreffend met betrekking tot die volgende kan gebruik:

6.1.1 Ys- en vrieskaste (2)

6.1.2 Kasregisterpunttoerusting (2)

6.2 Dui DRIE maniere aan waarop onderbevoorrading Shoprite se wins kan beïnvloed. (3 × 1) (3)

6.3 Beveel DRIE metodes aan waarvolgens daar oor voorraadprestasie aan Shoprite se toesighouer verslag gedoen kan word. (3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

6.4 Bestudeer Shoprite se prestasieverslag en beantwoord die vrae wat daarna volg.

SHOPRITE SE PRESTASIEVERSLAG SOOS OP 28 FEBRUARIE 2019		
	WERKLIKE	**BEGROTE**
Verkope	40 000 000	55 000 000
Koste van verkope	30 000 000	30 000 000
Bruto wins	**10 000 000**	**25 000 000**
Krimping	50 000	30 000
Geboekstaafde verkwisting/skadevergoeding	30 000	10 000
Ware bruto wins	**9 920 000**	**24 960 000**
Salarisse	400 000	2 000 000
Oortyd	100 000	50 000
Lone van los werkers	200 000	150 000
Totale personeelkoste	**700 000**	**400 000**
Drukwerk en skryfbehoeftes	20 000	15 000
Eiendomsbelasting	50 000	49 000
Huurgeld	24187	24 000
Versekering	12 000	12 000
Telefoon	50 000	30 000
Elektrisiteit	100 000	80 000
Totale algemene uitgawes	**256 187**	**210 000**
Totale uitgawes	**956 187**	**610 000**
Netto wins	**8 963 813**	**2 435 000**

6.4.1 Identifiseer AGT beheerbare uitgawes uit Shoprite se prestasieverslag. (8 × 1) (8)

6.4.2 Doen 'n aanbeveling oor hoe Shoprite sy verkope kan verbeter. (2)

6.5 Verwys na die elektrisiteitsuitgawe in die prestasieverslag in VRAAG 6.4 en ontwikkel 'n aksieplan om die situasie te verbeter. Jou plan moet die volgende aspekte insluit:

6.5.1 Nuwe teikens

6.5.2 DRIE stappe

6.5.3 'n Plan oor hoe die teikens behaal kan word

(3 × 3) (9)

6.6 Dui VIER elemente aan wat die bestaande diensuitnemendheid by Shoprite kan aanmoedig en kan erken en beskryf elkeen daarvan. (4 × 1) (4)

6.7 Gee VIER voorbeelde van wat met Shoprite kan gebeur as sy voorraad opraak en hy verkope as gevolg daarvan verloor. (4 × 1) (4)

6.8 Wanneer nasionale kleinhandelswinkels verkoopspromosies beplan, ontvang hulle dokumente wat as 'n promosiepak bekendstaan.

Dui DRIE soorte inligting aan wat by die promosiepak ingesluit word. (3 × 1) (3)

[40]

VRAAG 7

7.1 Bereken die ontbrekende bedrae met behulp van die formules wat in die tabel hier onder voorsien word. Toon die berekening langs die vraagnommer (7.1.1–7.1.12) in jou ANTWOORDBOEK.

GEGEWE			**STAP 1: BEREKEN**			**STAP 2: BEREKEN** *(voorraadomset, dekking vir die week en dae van voorraad, gegewe die formules hier onder)*		
Item/ produk	Gemid-delde koste	Gemid-delde voorraad voor-hande	Verkope per jaar (365 dae gestan-daardiseer)	Verko-pe per dag	Verkope per week *(7 dae per week gestandaar-diseer)*	Voor-raadom-set = verkope	Dekking vir 'n week = gemiddelde voorraad voorhande	Dae van voorraad = gemiddelde voorraad voorhande
						Gemid-delde voorraad voorhande	Gemiddelde weeklikse verkope	Gemiddelde daaglikse verkope
Cremora 2 kg	1 per week	6	**7.1.1**	**7.1.2**	**7.1.3**	**7.1.4**	**7.1.5**	**7.1.6**
Koo-gebakte boontjies	3 per maand	8	**7.1.7**	**7.1.8**	**7.1.9**	**7.1.10**	**7.1.11**	**7.1.12**

(12)

7.2 Noem DRIE aspekte wat 'n aanduiding aan 'n toesighouer kan gee dat 'n promosie effektief was. (3 × 1) (3)

7.3 Gee raad aan 'n toesighouer by Shoprite oor hoe hy die personeel kan betrek by die stel van verkoopsteikens. (3)

7.4 Identifiseer VIER maniere waarop Shoprite die verkope van hoëbrutowins-produkte kan bevorder. (4 × 1) (4)

7.5 Shoprite bied drie dae lank 'n promosie van Ricoffy aan. Die verkoopsbestuurder kan nie met verdere idees vir die hoofuitstalling vorendag kom om die produk effektief te bemark nie.

Demonstreer met behulp van Ricoffy as die promosieproduk en 'n breinkaart hoe die verkoopsbestuurder 'n produkmengsel kan byvoeg om die produk effektief genoeg te bemark sodat dit die gestelde teikens kan behaal. (5 × 1) (5)

7.6 Noem DRIE hoofbronne van voorraadkrimping wat Shoprite kan ervaar. (3 × 1) (3)

[30]

TOTAAL VIR AFDELING B: 110
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou