higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEMARKINGSKOMMUNIKASIE
NKR VLAK 4

2 Maart 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 begroting
1.2 inligtingsessie
1.3 voorstel
1.4 geloofwaardigheid
1.5 memo
1.6 salutasie
1.7 verkope
1.8 kostegebaseer
1.9 proses
1.10 blaaiborde

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 E
2.2 J
2.3 H
2.4 F
2.5 B
2.6 A
2.7 I
2.8 G
2.9 D
2.10 C

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 Waar
3.2 Waar
3.3 Onwaar
3.4 Waar
3.5 Onwaar
3.6 Waar
3.7 Onwaar
3.8 Onwaar
3.9 Waar
3.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 4

4.1

BELANGHEBBENDE	POSITIEWE IMPAK	NEGATIEWE IMPAK
Werknemers	Tevrede, produktiewe personeel✓	Gedemotiveerd, onproduktiewe personeel; stakings en protesoptrede✓
Plaaslike gemeenskap	Ondersteuning, verkope✓	Swak verkope, skuif na mededingers, protesoptrede✓
Regering	Ondersteuning deur die regering✓	Regsprobleme, verlies van regeringskontrakte✓
Verskaffers	Voldoende voorraad van hoë gehalte teen goeie pryse✓	Lae voorraadvlakke, laat aflewering, produkte van swak gehalte, hoë koste✓

(8 × 1) (8)

4.2

- Taal:✓ Die bemarkingskommunikasieboodskap behoort vertaal te word na die taal van die teikenmark wat ‘n impak op die begroting kan het.✓
- Waardes en oortuiginge:✓ Bemarkers moet ‘n goeie begrip hê van die teikenmark se oortuiginge en waardes en hulle bemarkingskommunikasieboodskap moet beperk wees tot die teikenmark.✓
- Simbole:✓ Simbole het verskillende betekenisse in verskillende kulture en bemarkers moet probeer om nie simbole wat verskillende betekenisse vir die teikenmark het, te gebruik, bv. ‘n uil is ‘n simbool van wysheid in Europa, maar ‘n teken van boosheid in Afrika.✓
- Norme:✓ Norme is iets gewoon of standaard, bv. in Suid-Afrika is dit normaal om troeteldiere by troeteldierwinkels te koop, maar in China is huisdiere die onderwerp van spot dus sal ‘n kommunikasieboodskap waarin troeteldiere voorkom nie ernstig opgeneem word nie.✓

(Enige toepaslike voorbeeld) (4 × 2) (8)

4.3
- Tevrede kliënte sal behou word.
- Belanghebbendes sal positief wees oor die onderneming en sy produkte.
- Hulle sal ambassadeurs van die onderneming word (geneig om ander in te lig).
- Die markplek sal die naam en die produkte van die onderneming herken – staan ook bekend as handelsmerkgewing.
- Handelsmerkgewing gee aan ‘n produk sy eie posisie in die mark.
- Deur handelsmerkgewing sien kliënte ‘n produk as ‘n enkele eenheid en as deel van ‘n geskiedenis of stamboek.
- Bepaalde kenmerke van die onderneming en sy produkte sal beklemtoon word.
- Kliënte sal lojaal teenoor die maatskappy wees.
- Kliënte sal hul vriende aan die maatskappy voorstel (positiewe mondelinge boodskap).
- Mededingers sal dit probeer volg om kompeterend te bly.
- Alle werknemers van die onderneming raak bewus van die produkte en dienste wat die onderneming aanbied. (Enige 6 × 1) (6)

4.4
- Opkoms van Black Diamonds,✓ wat ‘n nuwe mark van ryk en suksesvolle individue tot gevolg gehad het✓
- Verbruikersopvoeding:✓ Die Suid-Afrikaanse mark het toegang verkry tot internasionale produkte en dienste.✓
- Internasionale aanvaarding:✓ Suid-Afrika word aanvaar in die internasionale gemeenskap en dit het bemarkers in staat gestel om hulle produkte internasionaal te verkoop.✓
- Minderheidsgroepe soos homoseksuele mense is in die gemeenskap aanvaar,✓ wat daartoe gelei het dat die mark uitbrei.✓ (4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 5

5.1
- Weeklikse vorderingsverslae✓ in die vorm van e-posse of vergaderings✓
- Afgehandelde verslae oor die resultate van ‘n bemarkingsnavorsingsprojek✓ on last Vrydag van projek✓
- Voltooide kort reklamevideo✓ingedien na die vier weke/ laaste Vrydag✓
- Voorbeelde van advertensies in sosiale media ✓ of interessante logo’s✓
- PowerPoint-aanbieding van die uitslae van die projek✓ op die keerdatum✓ (5 × 2) (10)

5.2
- Daar is ‘n redelike kans dat jy die voornemende besigheid sal kry✓
- Die voorstel kan die voordele en waarde vir die voornemende kliënt verduidelik✓ to ✓
- Jy het die geleentheid om in detail te verduidelik✓ hoekom jou produk of diens beter as die kompetisie s’n is.✓
- Die transaksies✓ waarvoor jy die voorlegging maak vir die bedrag✓
- Dit kan die begin wees van ‘n voortdurende verhouding✓ met die voornemende kliënt.✓ (5 × 2) (10)

5.3 5.3.1
- Naam van die kliënt
- Projek waarvoor jy die voorlegging doen
- Die naam van jou onderneming
- Die datum (4)

5.3.2 Bestuursopsomming (1)

5.3.3
- Beskrywing van die produk of diens
- Voordele vir voornemende kliënt
- Waardeproposisie aan voornemende kliënt
- Bepalings en voorwaardes
- Prys (Enige 3 × 1) (3)

5.3.4 Gevolgtrekking (1)

5.3.5 Opsomming van die hoofpunte/volgende stap in die proses (1)
[30]

VRAAG 6

6.1
- Goed voorbereid
- Praat duidelik
- Praat met vertroue
- Kundigheid ten opsigte van aanbiedingsinhoud
- Vermoë om met tegnologie te werk
- Toepaslik aangetrek en versorg
- Stiptelik; kom ten minste ‘n uur voor die aanbieding by die lokaal aan

(Enige 5 × 1) (5)

6.2 Enige advertensie wat aan die volgende kriteria voldoen:
- Aandag: Groot vet letters of woorde, of ‘n prentjie wat die leser se aandag kan trek
- Belangstelling: Aandagkoeëls, onderopskrifte, breek die teks op om punte te laat uitstaan, enigiets wat die leser se belangstelling sal prikkel
- Begeerte: Koppel kenmerke en voordele om te sorg dat die kliënt die produk wil hê
- Optrede: Adres, kontakbesonderhede en e-pos

(Twee punte per toepassing van AIDA) (8)

6.3 Die verduideliking moet die volgende punte insluit:
- Verwysingsdoeleindes:✓ Kan altyd teruggaan na die rekords vir verwysing✓
- Opsporing:✓ Volg die vordering van aktiwiteite.✓
- Dispuut:✓ In die geval van geskille oor die boodskap wat kommunikeer is, kan ‘n afskrif van die rekord om as bewys dien.✓ (3 × 2) (6)

6.4
- Maak seker dat die kommunikasie relevant ten opsigte van die ontvanger is.
- Skryf in eenvoudige taal, maar sluit steeds al die nodige inligting in.
- Wees bondig/kort/direk/ter saaklik
- Gebruik korrekte grammatika.
- Proeflees om foute uit te skakel. (5)

6.5
- Antwoord op ‘n kliënt se navraag
- Antwoord op ‘n kliënt se klagte
- Kommunikeer met verskaffers
- Kommunikeer met ondernemings
- Lig kliënte in oor nuwe produkte of dienste
- Kommunikeer met kliënte oor besonderhede van hul rekeninge (6)

[30]

VRAAG 7

7.1
- Datum van ontvangs van klagte
- Metode waarvolgens klagte ontvang is
- Naam van die kliënt wat die klagte indien
- Opsomming van klagte
- Datum van antwoord (5 × 1) (5)

7.2 Die verduideliking behoort die volgende in te sluit:
- Bepalings en voorwaardes behoort die volgende aspekte te dek: waarborg,✓ eienaarskap✓ en betalingsvoorwaardes,✓ insluitings en uitsluitings✓
- Die voorstel moet presies uiteensit wat die produk of diens wat aangebied word behels✓ en watter voordele die kliënt kan verwag✓
- Die prys wat aangegee word✓ behoort BTW in te sluit✓ en die verskillende elemente van die prys uiteen te sit✓
- Die voorstel mag niks belowe wat jy dalk nie sal kan lewer nie ✓ (10)

7.3
- Dit vergroot die grootte van die mark waarin die maatskappy sake kan doen omdat enige persoon met ‘n rekenaar op enige plek op aarde inligting oor die maatskappy kan kry.
- Bemarking vind steeds 24 uur per dag deur die webwerf plaas al is daar nie iemand wat fisies bemarkingskommunikasie ontwerp of uitstuur nie.
- Dit spaar posgeld omdat die onderneming nie papierdokumente, soos brosjures en briewe hoef uit te stuur nie.
- Baie inligting kan gelyktydig deur die verskillende blaaie op die webwerf versprei word.
- Netwerkgeleenthede word geskep omdat die internet ‘n wêreldwye gemeenskap van portuurgroepe geskep het.
- Bedryfsbuigsaamheid en produktiwiteit is moontlik, bv. afstandswerk of uitkontraktering. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

7.4 Aanbieding van bemarkingsvoorstel se kontrolelys:

Sluit die aanbieding die volgende in?

- Titelblad✓

Ja	Nee

- Inhoudsopgawe✓

Ja	Nee

- Bestuursopsomming✓

Ja	Nee

- Beskrywing van voorgestelde produk of diens✓

Ja	Nee

- Voordele aan die voornemende kliënt✓

Ja	Nee

- Waarde vir die voornemende kliënt✓

Ja	Nee

- Bepalings en voorwaardes✓

Ja	Nee

- Gevolgtrekking✓

Ja	Nee

- Bylaes✓

Ja	Nee

(Enige relevante antwoord) (8 × 1)
(Kontrolelysontwerp – opskrif, vrae, ja/nee-opsies) (2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou