higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEMARKINGSKOMMUNIKASIE
NKR VLAK 4

(3041024)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 9 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 vraag op 'n NUWE bladsy.

5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 'n Verkoopsbrief is 'n brief met inligting oor produkte of dienste wat jy verkoop wat jy aan voornemende klante stuur.

1.2 Jargon is die gebruik van informele woorde en uitdrukkings om 'n voorwerp of toestand te beskryf.

1.3 Sleng verwys na woorde wat net deur 'n spesifieke subkultuur gebruik en verstaan word.

1.4 'n Bemarkingsvoorstel is 'n dokument wat besonderhede oor 'n produk of diens gee wat 'n persoon kan verskaf om aan voornemende klante se behoeftes te voldoen.

1.5 Mense wat 'n effek op jou besigheid het of wat geaffekteer word deur jou besigheid staan ook bekend as beleggers.

1.6 Redigering beteken om deur jou finale dokument te lees om seker te maak daar is geen taal-, tik- of formaatfoute nie.

1.7 'n Tydrooster het twee belangrike funksies, naamlik om die implementering van aktiwiteite te lei en om seker te maak dat alles gedurende die implementering van die projek volgens skedule plaasvind.

1.8 Proeflees is die proses om 'n dokument na te sien en te verander om seker te maak dat dit die boodskap doeltreffend sonder enige taal- of tikfoute kommunikeer.

1.9 Daar is vier hoof- Suid-Afrikaanse kulture, naamlik swart, wit, kleurlinge en Zoeloes.

1.10 Die afsluiting is die laaste gedeelte van 'n voorstel.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n term in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (2. 1–2. 10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1	Publisiteit	A	'n positiewe houding teenoor iemand of om 'n maatskappy te ondersteun
2.2	Inhoudsopgawe	B	om iemand te oordeel of 'n idee oor hulle te hê sonder dat jy eintlik enigiets van hulle weet
2.3	Aanhangsels	C	aktiwiteite soos spesiale aanbiedings in die winkel
2.4	Uitvoerende opsomming	D	die jare tussen 1900–1999
2.5	Titelblad	E	'n afsonderlike gedeelte aan die begin van jou voorstel wat 'n kort opsomming van jou organisasie verskaf
2.6	Twintigste eeu	F	die bladsy wat 'n lys van die onderwerpe bevat wat in die bemarkingsvoorstel gedek word sowel as die bladsynommers
2.7	Vooroordeel	G	besigheid om seker te maak dat mense van iets weet
2.8	Stereotipe	H	voorblad van die dokument
2.9	Verkoopspromosie	I	aannames wat mense maak oor die eienskappe van lede van 'n ander groep gebaseer op 'n beeld van hoe mense in daardie groep veronderstel is om te wees
2.10	Klandisiewaarde/-welwillendheid	J	ekstra of bykomende inligting
		K	advertering van 'n produk of diens

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Voltooi die stellings hier onder deur die korrekte woord/e in die teksblokkie hieronder in te vul. Skryf slegs die korrekte woord/e langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

diversiteit; uitdrukking; funksionele interaksie; etiek; kruiskulturele verdraagsaamheid; geloofwaardigheid; databasisse; kontraktueel; wetlike aanbod; belanghebbende matriks; kultuur

3.1 Tradisionele dans is 'n vorm van ...

3.2 Organisasies het drie hooftipes belanghebbendes, gereguleerd, … of ongereguleerd.

3.3 Wanneer bemarkers ... in die mark identifiseer, kan hulle bemarkings-kommunikasie skep wat vir verskillende sektore aanloklik is.

3.4 … verwys na egtheid en eerlikheid.

3.5 'n … is 'n rooster wat die verhouding van die belanghebbendes met die organisasie aandui.

3.6 … is gedrag wat goeie kommunikasie tussen kulture bevorder.

3.7 'n Bemarkingsvoorstel kan gesien word as 'n ...

3.8 … word uitgedruk deur aanvaarding, fatsoenlikheid en om die geleentheid in diversiteit te sien.

3.9 … is elektroniese biblioteke wat gewoonlik inligting op die internet stoor.

3.10 … is die morele gedragsreëls wat gebruik word om te besluit wat reg of verkeerd is.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Elke organisasie se sukses hang af van sy verhouding met sy belanghebbendes. As die verhouding met die belanghebbendes nie korrek bestuur word nie, kan dit die besigheid negatief beïnvloed.

Noem VYF maniere waarop 'n besigheid negatief geraak kan word wanneer belanghebbendes se verhoudings verkeerd loop. (5)

4.2 Lees die volgende scenario en beantwoord die vraag.

> Reggie, wat onlangs as 'n bemarker by jou maatskappy begin werk het, het jou gevra om hom te help om sy eerste voorlegging van 'n bemarkingsvoorstel op te stel. Aan die begin van sy aanbieding het hy baie selfvertroue gehad en dit was duidelik dat hy goed voorbereid was, totdat hy die kliënt se naam moes uitspreek. Hy het gestotter en sagter en vinniger begin praat. Aan die einde van die voorlegging het hy selfs gesukkel om sy sinne behoorlik te voltooi. Dit was vir jou duidelik dat hy die VIER mees algemene foute gemaak het wat sprekers gewoonlik maak wanneer hulle 'n mondelinge voorlegging maak.

Verduidelik die foute wat Reggie gemaak het aan hom en gee hom raad om dieselfde foute in die toekoms te vermy. (4 × 1) (4)

4.3 Reggie is nou gereed om die bemarkingsvoorstel aan te bied, maar hy weet dat sekere dinge nagegaan moet word sodat die voorlegging goed afloop.

Verduidelik kortliks VYF dinge aan Reggie wat hy moet nagaan vóór hy sy voorlegging begin. (5 × 2) (10)

4.4 Daar is drie tipes hindernisse in die luisterproses:
Geestelik
Emosioneel
Omgewing

Dui die tipe hindernis in elk van die scenario's hieronder aan:

4.4.1 Die luisteraar ervaar angstigheid, stres en spanning

4.4.2 Die luisteraar dagdroom

4.4.3 Die skoonmaker is besig met die stofsuier in die konferensiesaal langsaan

4.4.4 Die luisteraar konsentreer moeilik

(4 × 1) (4)

4.5 Noem VIER areas wat die verskillende kulture in Suid-Afrika gemeen het. (4)

4.6 Definieer die konsep *bemarking*. (3)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Bemarkingskultuur beteken dat die hele maatskappy óm die bevrediging van klante se behoeftes draai.

Noem VYF voordele om 'n bemarkingskultuur in 'n maatskappy te kweek. (5)

5.2 Wanneer mense na 'n voorligtingsvergadering genooi is, moet die organiseerder seker maak seker dat die vergadering op 'n ordelike manier plaasvind.

Verduidelik kortliks VYF aspekte wat ingesluit moet word wanneer voorberei word vir 'n vergadering. (5 × 1) (5)

5.3 Werklike kommunikasie vind plaas wanneer ons met begrip luister.

Stel VYF wenke voor hoe bemarkers hulle luistervaardighede kan verbeter. (5)

5.4 'n Bemarkingsvoorstel is 'n dokument wat besonderhede verskaf oor die produk of dienste wat aan 'n voornemende klant verskaf kan word.

Verduidelik VYF voordele van 'n goeie bemarkingsvoorstel. (5 × 2) (10)

5.5 Jou bestuurder het jou gevra om 'n persverklaring vir 'n nuwe produk wat in die volgende maand bekendgestel gaan word vir 'n koerant te skryf.

Stel 'n kontrolelys op om seker te maak dat jy al die verlangde inligting in die persverklaring ingesluit het. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 6

6.1 Die internet het 'n fenomenale metode van moderne besigheid geword.

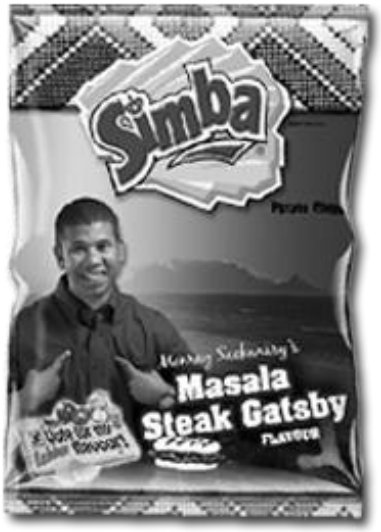
Noem VIER voordele van die internet in die besigheid. (4 × 1) (4)

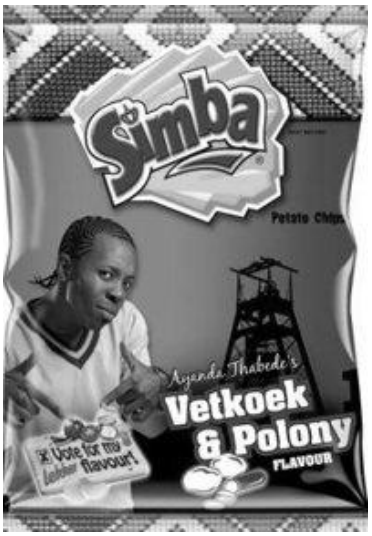
6.2 Alhoewel jy die skuifies van 'n PowerPoint-voorlegging van die rekenaarskerm kan aflees, sal jy die voorlegging steeds moet druk om harde kopieë vir die voorlegging beskikbaar te hê.

Verduidelik VIER redes waarom dit belangrik is om harde kopieë van jou voorleggingskuifies vir die voorlegging te hê. (4 × 1) (4)

6.3 Simba skyfies het besef dat alhoewel die multikulturele gemeenskap in Suid-Afrika een ding gemeen het, hulle almal van Simba skyfies hou, hulle verskillende voorkeure kan hê in die geure wat hulle verkies.
As deel van 'n bemarkingstrategie het hulle alle Suid-Afrikaners genooi om nuwe geure voor te stel. Die nuwe geure moes oorspronklik wees en verband hou met tradisionele etes van die verskillende kultuurgroepe.

Bestudeer die foto's van die skyfiepakkies hier onder en lewer kommentaar hoe Simba daarin geslaag het om die verskillende kultuurgroepe in hulle bemarkingsveldtog te betrek deur die ooreenkomste en verskille in kulture in ag te neem.





(4)

6.4 Bestudeer die geval hier onder en beantwoord die vraag.

Jy is 'n Menslike Hulpbronbestuurder van Johnson $ Javion materiaal-groothandelaar. Skryf 'n memorandum wat jou personeel inlig oor die negatiewe uitwerking om nie werkdrag aan diens te dra nie en die nodig optrede wat geneem gaan word teen diegene wat die instruksie verontagsaam om nie die uniform aan diens te dra nie.

Gebruik die bogenoemde inligting om 'n memorandum te skryf. (10)

6.5 Definieer *bemarkingsvoorstel*. (3)

6.6 Noem VYF regsvereistes van 'n bemarkingsvoorstel. (5)
[30]

VRAAG 7

7.1 Verslae is formeel en is dikwels lywige dokumente oor onderwerp wat breedvoerige navorsing en bespreking benodig.

Noem enige VIER komponente van 'n verslag. (4 × 1) (4)

7.2 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vraag.

Jy is die bestuurder van die nuwe vier-ster Rest High Hotel in Mpumalanga waarvan die besonderhede soos volg is: New Land Zone, Langastraat, Highlands, 0993. Die bestuur het besluit dat die eerste vyftig gesinne wat die hotel besoek 50% afslag sal kry.

Skryf 'n verpersoonlikte verkoopsbrief om jou familievriend Mnr Lawrence, wat by Laffinland, Langstraat 24, Bondfontein, 6651 bly, te nooi en in te lig oor die spesiale aanbod en ander voordele wat hy kan kry. (10)

7.3 Wat word bedoel met die akroniem AIDA? (4)

7.4

'n Persverklaring is 'n verklaring wat organisasies gebruik om 'n nuwe produk of diens wat aan die mark bekendgestel word, aan te kondig. Gebruik die aantekeninge wat hier onder verskaf word om 'n persverklaring te skep vir BMW wat 'Die nuwe BMW 5 Reeks Sedan' vroeg in Februarie volgende jaar bekendstel. Sewende generasie – BMW 5 Reeks Sedan – sportief, elegant en stylvol – tref die pad in markte deur die wêreld – Februarie – verhoogde dinamika – bystandstelsels – ongekende konnektiwiteit – nuwe en innoverende bedryfstelsel – merkwaardige sukses van voorgangers – ongeveer 7,9 miljoen BMW 5 Reeks motors verkoop oor eerste ses generasies – sewende generasie van die BMW 5 Reeks – wys die weg aan vir die toekoms – NOMMER EEN

[Webwerf - *www.press.bmwgroup.com*]



[Bron: *www.press.bmwgroup.com*] (10)

7.5 'n Databasis is 'n elektroniese of kuber-biblioteek wat inligting op die internet stoor.

Noem TWEE vorms wat hierdie databasisse kan aanneem. (2)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou