higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

31 Mei 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A
	1.1.2	C
	1.1.3	D
	1.1.4	C
	1.1.5	B
	1.1.6	A
	1.1.7	D
	1.1.8	C
	1.1.9	B
	1.1.10	B

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Onwaar
	1.2.2	Onwaar
	1.2.3	Waar
	1.2.4	Waar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Waar
	1.2.8	Onwaar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Onwaar

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	B
	1.3.2	A
	1.3.3	D
	1.3.4	C
	1.3.5	I
	1.3.6	J
	1.3.7	G
	1.3.8	H
	1.3.9	F
	1.3.10	L

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.4 1.4.1 Protokol
1.4.2 Verskaffer
1.4.3 Onderhoud
1.4.4 Verdedigingsmeganisme
1.4.5 Tegniese vermoë
1.4.6 Faks
1.4.7 Denotasie
1.4.8 Takt
1.4.9 Stres
1.4.10 Kinesika

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Jy moet die oorsaak van die klagte bepaal.
- Klagtes moet spoedig opgelos word.
- Die klant se behoeftes sal duidelik gekommunikeer word.
- Klante sal tevrede wees. (Enige toepaslike antwoorde) (2)

2.1.2
- Erkenning word dadelik aan navrae gegee.
- Die klant se behoeftes word spoedig bepaal.
- Die klant ontvang aandag.
- Die klant voel belangrik.
- Dit bevorder welwillendheid. (Enige 2 × 1) (2)

2.2 Etiket verwys na die gebruiklike kode van hoflike gedrag in die samelewing en die vasgestelde reëls wat aanvaarde gedrag beheer.✓✓
Bv. handhawing van goeie oogkontak wanneer met klante gepraat word.✓

Protokol is die amptelike prosedure of reëls wat werksaamhede en gedragskodes in groot organisasies beheer.✓✓
Bv. die hoof- uitvoerende beampte sit aan die hoof van die tafel.✓
(Enige geskikte voorbeeld 2 × 3) (6)

2.3 2.3.1 ’n Griefprosedure (2)

2.3.2
- ’n Grief hou verband met gedrag van die bestuur waarmee die werknemer ontevrede is.
- ’n Tugprosedure is die optrede waardeur ’n werknemer se wangedrag hanteer word. (2 × 2) (4)

2.4
- Planne moet buigsaam wees om by veranderende omstandighede aan te pas.
- Mense betrokke by die beplanning moet die planne verstaan en aanvaar.
- Beplanning moet in die hele onderneming geïmplementeer word.
- Planne moet die metodes en prosedures aantoon wat nodig is om die gestelde doelwitte te bereik.

(Enige geskikte antwoorde 4 × 1) (4)

2.5 2.5.1
- Gesag
- Verantwoordelikheid
- Toerekenbaarheid (3)

2.5.2
- Bepaal wat jy wil delegeer.
- Kies die regte persoon aan wie die taak gedelegeer kan word.
- Maak die gewenste resultate duidelik.
- Omskryf die werknemers se verantwoordelikheid en gesag duidelik.
- Vestig 'n opvolgprosedure.
- Gee terugvoering aan die spanlid aan wie gesag gedelegeer is.

(Enige 5 × 1) (5)

2.6
- Vriendelikheid
- Hulpvaardigheid
- Lojaliteit
- Aanpasbaarheid
- Vroulikheid/Manlikheid
- Goeie maniere
- Inisiatief
- Takt
- Stiptelikheid

(Enige 7 × 1) (7)

2.7 2.7.1
- Brief
- Faksboodskap
- Telefoonboodskap
- Notule
- Kennisgewing
- Agenda
- Skriftelike verslag

(Enige 2 × 1) (2)

2.7.2
- Versoek 'n besprekingsvorm by die toonbank
- Persoonlike interaksie
- Telefoongesprek
- Onderhoud
- Vergadering

(Enige 2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

2.8
- Vraelyste
- Direkte waarneming
- Veranderinge in gedrag
- Vrywillige kommentaar in die massamedia
- Toets en ondersoek (Enige 4 × 1) (4)

2.9 2.9.1 Evaluering beteken om inligting met sorg in te samel en te ontleed om 'n besluit te maak. Dit hou nou verband met prestasiebestuur, wat die identifisering van maatreëls om vordering vir die bereiking van resultate insluit.

2.9.2 Verbale kommunikasie behels die gebruik van woorde om te praat, te luister of te skryf.

2.9.3 Motivering is 'n groep faktore wat 'n persoon se gedrag bepaal en rig. (3 × 2) 6

2.10
- Optrede
- Voorwerpe
- Simbole
- Gesigsuitdrukking (Enige EEN) (1)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Beloon jou prestasies.
- Bepaal wat jou selfbeeldprobleem behels.
- Meet jou huidige beeld teen die standaard van die maatskappy se beeld om seker te maak jy voldoen daaraan.
- Probeer 'n positiewe uitkyk op die lewe hê.
- Klop jouself op die rug wanneer jy sukses behaal.
- Beheer jou gevoelens. (Enige toepaslike antwoorde 4 × 1) (4)

3.2
- Identifiseer die dinge wat jou gespanne maak.
- Doen gereeld oefening.
- Volg 'n sinvolle, gesonde en gebalanseerde dieet.
- Neem gereeld verlof.
- Hou op rook en beperk jou alkohol-inname.
- Kry genoeg slaap.
- Organiseer jouself.
- Bou 'n betroubare ondersteuningstelsel. (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Moenie die foon langer as drie keer laat lui voordat jy dit optel nie.
- Glimlag terwyl jy op die foon praat.
- Identifiseer altyd jou onderneming voordat jy met die klant begin praat.
- Luister aandagtig en moenie die klant in die rede val nie.
- Skakel oproepe so gou moontlik na die betrokke persoon deur.
- Hou 'n pen en papier byderhand om enige spesiale inligting neer te skryf.

(Enige 4 × 1) (4)

3.4 Meneer (2)

3.5
- Pas persoonlike higiëne toe.
- Gebruik 'n sweetweerder of deodorant.
- Wend grimering netjies en subtiel aan.
- Geen tatoeëermerke moet sigbaar wees nie.
- Dra 'n skoon, gestrykte uniform.
- Vermy oormatige juweliersware.
- 'n Vars asem is belangrik – borsel jou tande gereeld en besoek die tandarts gereeld.
- Hande moet goed versorg wees. (Enige 5 × 1) (5)

3.6
3.6.1 Etnosentrisme is die oortuiging dat die kultuur waaraan jy behoort verhewe is bo ander kulture.

3.6.2 Persepsie is die geestelike idee of beeld wat jy vorm wanneer jy met iets nuuts kennis maak.

3.6.3 Stereotipering is wanneer jy 'n negatiewe eienskap met iemand assosieer bloot omdat die persoon aan 'n sekere groep behoort.

3.6.4 Diskriminasie is onbillike gedrag teenoor mense wat aan sekere groepe behoort. Byvoorbeeld as jy, as 'n nie-Jood, verkies om nie toere na Israel te reël nie of as jy nie daarvan hou om kos aan mense van 'n sekere kultuur te bedien nie omdat jy nie van hul kulturele gedrag hou wanneer jy hulle kos bedien nie.

(4 × 2) (8)

3.7
- Die sender betaal vir elke woord in die boodskap, dus is bondigheid belangrik.
- Moenie funksiewoorde soos 'die' en "n' en persoonlike voornaamwoorde soos 'ek', 'jy', 'ons' en 'hulle' gebruik nie, behalwe as die weglating daarvan die boodskap onduidelik sou maak.
- Syfers is aanvaarbaar, maar as dit verwarring kan veroorsaak, word dit in woorde geskryf.
- Poskodes word nie in telegramme gebruik nie.
- Geen begroeting word gebruik nie en STOP word slegs aangetoon indien daar verwarring tussen sinne kan wees.
- Geen begroeting word aan die einde gebruik nie en titels word uitgelaat.
- Skryf in duidelike, netjiese, leesbare blokletters en moenie enige punktuasie gebruik nie.
- Wanneer die boodskap met 'n werkwoord begin, is dit makliker om die boodskap in een sin te pas. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

3.8.1
- Om inligting oor te dra
- Om optrede aan te moedig
- Om jouself uit te druk (Enige toepaslike antwoorde) (3)

3.8.2
- Die vorm moet volledig en akkuraat ingevul word.
- Die boodskap moet bondig in snelskrif of in duidelike sinne afgeneem word.
- Dit moet al die nodige inligting bevat en die boodskap moet die regte persoon so gou moontlik bereik.
- Moenie die vorm onderteken nie. Skryf jou naam en van leesbaar, aangesien die persoon wat die boodskap ontvang jou dalk iets oor die inhoud van die boodskap sal wil vra.

(Enige toepaslike antwoorde) (4)

3.9 3.9.1 'n Kwotasie is skriftelike kommunikasie wat deur die onderneming aan die voornemende kliënt gestuur word in reaksie op sy/haar behoeftes, en toon die koste van diens aan.

3.9.2 'n Telefoonboodskap is die inligting wat neergeskryf word wat aan iemand anders gegee word. Die persoon wat die telefoon beantwoord, neem die boodskap.

3.9.3 'n Telegram is 'n voorbeeld van 'n kernboodskap. Dit word gebruik as 'n vinnige en doeltreffende metode om 'n boodskap oor te dra.

3.9.4 'n Sakebrief is 'n formele boodskap wat geskryf of gedruk word. Dit is gewoonlik aan 'n onderneming gerig met 'n onderwerpreël en twee adresse.

3.9.5 'n Pryslys is 'n lys items, bv. kruideniersware of skryfbehoeftes, met die prys van elke item/verkoopprys.

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 4

4.1
- Bedoeling en doel – van die korrespondensie
- Teiken en gehoor – met wie ons wil kommunikeer
- Tyd en tydperk – wanneer ons kommunikeer
- Plek en platform – waar ons kommunikeer
- Inhoud en boodskap – wat ons kommunikeer
- Vorm en toon – hoe ons kommunikeer (6)

4.2
- Briefhoof
- Datumreël
- Verwysingsnommer
- Aandagreël
- Ontvang se naam en titel
- Opskrif van inhoud
- Handtekening
- Skrywer se posisie (Enige 4 × 1) (4)

4.3 Sakebrief (2)

4.4
- Die verhouding tussen ’n spysenier en ’n verskaffer moet nie net tot voordeel van albei partye wees nie, maar moet ook doeltreffend wees. Dit kan deur oop kommunikasiekanale verkry word.
- Die verskaffer moet altyd aan die spysenier se spesifikasies voldoen.
- Die verskaffer moet altyd gehalteprodukte lewer.
- Die spysenier moet die verskaffer die ooreengekome pryse vir produkte betaal wat ingevolge die ooreengekome spesifikasies gelewer is.

(Enige toepaslike antwoorde) (4)

4.5
- Werkgewer sit werknemers se pligte duidelik uiteen
- Werkgewer gee terugvoering aan werknemers op grond van hul verrigte pligte
- Albei partye werk volgens die dienskontrak
- Werknemers volg die maatskappy se reëls
- Opleiding word verskaf indien nodig
- Werkgewer verseker dat instrumente en toerusting aan spanlede beskikbaar gestel word (Enige toepaslike antwoorde) (6)

4.6
- Verseker dat inligting aan almal beskikbaar is
- Help met die skedulering van gebeure
- Skakel risiko van nalating uit
- Sit belangrike inligting uiteen (Enige toepaslike antwoorde) (4)

4.7.1 Die eienskap van ’n spanlid wat vertrou kan word of deurlopend goed presteer (Enige toepaslike antwoord) (2)

4.7.2
- Werknemers is gelukkiger in so ’n omgewing
- Spanlede presteer op hul beste
- Verhoogde produktiwiteit
- Verbeterde moraal in die span
- Vermoë om doeltreffender as ’n span te werk, eerder as individueel
- Verminder tyd wat gebruik word om besluite te neem en belangrike punte te bespreek, aangesien elke individu vertroue in die kundigheidvan sy/haar kollegas het

(Enige toepaslike antwoorde 4 × 1) (4)

4.8
- Ruimte✓ – Voorbeeld: In Westerse kulture hou mense nie van ander in hul onmiddellike ruimte nie, terwyl mense in Afrika- en Oosterse kulture dit nie ongemaklik vind nie.✓
- Tyd✓ – Voorbeeld: In Westerse kulture is tyd baie belangrik en stiptelikheid word hoog aangeslaan wanneer afsprake gemaak en nagekom word, om betyds vir werk en vergaderings te wees, en om take in die kortste moontlike tyd af te handel.✓
- Territorialiteit✓ – Voorbeeld: Westerse kulture is geneig om meer territoriaal te wees ten opsigte van geografiese streke, kennis en eiendom as Afrika-kulture.✓
- Kinesika✓ – Voorbeeld: Grieke en Turke is in die algemeen baie gasvry.✓

(4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

4.9
- Uitleg
- Taal
- Inhoud
- Styl
- Tegniese aspekte
- Register (6)

4.10 4.10.1 Interpersoonlike vaardighede word ook mensevaardighede genoem en behels die vermoë om met mense te werk.

4.10.2 Tegniese vaardighede verwys na die vermoë om gereedskap of toerusting met selfvertroue en bedrewenheid te gebruik.

(2 × 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou