higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N5

(4090325)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
VERKOOPBESTUUR N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. AFDELING A is VERPLIGTEND en moet deur al die kandidate beantwoord word.
2. Beantwoord slegs DRIE vrae uit AFDELING B.
3. Lees AL die vrae aandagtig deur.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer

1.1.1 Dit is ’n sielkundige beswaar wat klante kan hê:

A Verkeerde tyd
B Ongerief
C Onkunde
D Houding

1.1.2 ’n Persoonlikheidseienskap van ’n suksesvolle verkoopspersoon:

A Gesigsuitdrukking
B Goeie gesondheid
C Deursettingsvermoë en dryfkrag
D Intelligensie

1.1.3 Watter van die volgende faktore sal die keuse van vooruitskattingsmetodes beïnvloed:

A Prys
B Tyd
C Markpotensiaal
D Risikofaktor

1.1.4 Benaderingstegnieke sluit die volgende in:

A Tegniek van fisieke aksie
B Die komplimentbenadering
C Tegniek van voortdurende skakeling
D Vooronderstelde/Presumptiewe beklinking

1.1.5 ’n Aspek wat deur ’n werkbeskrywing gedek sal word:

A Posnaam
B Opleiding
C Ervaring
D Onderhoud

1.1.6 Soorte kwotas bestaan uit watter EEN van die volgende:

A Begrotingskwotas
B Uitgawekwotas
C Brutowinskwotas
D Punteverkoopsvolumekwotas

1.1.7 Watter EEN van die volgende opvolgaktiwiteite is noodsaaklik:

A Die bepaling van toekomstige behoeftes
B Vriende maak met 'n klant
C Die verskaffing van meer inligting
D Die vermindering van reistyd

1.1.8 Die rol van persoonlike verkope in die maatskappy is …

A ekonomiese groei.
B 'n bron van inkomste.
C 'n hoë lewenstandaard.
D ekonomiese welstand.

1.1.9 Die rol van 'n koper in die aankopespan is om …

A die vloei van inligting te beheer.
B die bevele te inisieer.
C die eintlike koopbesluit te neem. verskaffers te kies.
D

1.1.10 'n Deeglik ontwerpte roeteerstelsel hou die volgende voordeel in:

A Dit vermeerder reistyd en verkoopkoste.
B Dit bevorder wins en die bereiking van doelwitte.
C Dit skep 'n vraag na verbruiksgoedere.
D Dit verbeter inligting.

1.1.11 Hierdie vooruitskattingsmetode is gegrond op elke verkoopspersoon se vooruitskatting op sy eie gebied:

A Samestelling van verkoopspersoneel
B Delphi-tegniek
C Mening van 'n jurie van bestuurslede
D Aanwysers

1.1.12 Die verkoopspersoon moet die volgende kennis oor die bedryf waarvan hy/sy deel is, dra:

A Kennis van
B Toekomstendense in die bedryf
C Grootte van die mark
D Produktereekse

1.1.13 Die totale verwagte verkope van 'n gegewe produk of diens vir die hele bedryf in 'n bepaalde mark oor 'n genoemde tydperk word ... genoem:

A markpotensiaal
B verkoopspotensiaal
C koperspotensiaal
D geografiese potensiaal

1.1.14 Persoonlike verkope vorm deel van …

A prys.
B promosie.
C plek.
D produk.

1.1.15 Watter EEN van die volgende is NIE ’n toepaslike faktor wat die waarskynlike verkoopsvolume kan beïnvloed NIE:

A Omstandighede binne die maatskappy
B Veranderde marktoestande
C Omstandighede binne die bedryf
D Omstandighede tussen die mededingers

(15 × 2) (30)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Promosie bestaan uit advertering, publisiteit, verkoopspromosie en persoonlike verkope.

1.2.2 Naverkoopsdiens verseker tevrede klante, wat lei tot verdere verkope en nuwe klante.

1.2.3 Die verkoopspersoon kan nie entoesiasties wees tensy hy al die sterkpunte van sy produk en maatskappy ken nie.

1.2.4 Verkope word minder wanneer verkoopspersone aan bepaalde verkoopsgebiede toegewys word.

1.2.5 Uitgawekwotas word in prestasiebeoordeling gebruik en is standaarde wat uitgawes laat tred hou met verkoopsvolume.

1.2.6 Direkte werwing staan ook bekend as blinde werwing.

1.2.7 Persoonlike inligting oor die individu word versamel wanneer hy die produk vir sy eie gebruik of vir die maatskappy koop.

1.2.8 Ongerief is ’n voorbeeld van sielkundige beswaar.

1.2.9 Finalebesluitnemers onderhandel oor die bepalings van verkope.

1.2.10 Die beginpunt in gebiedsbeplanning is die keuse van ’n geografiese beheereenheid.

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

Beantwoord enige DRIE vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2

2.1 Noem VYF aspekte waaraan 'n verkoopspersoon moet aandag gee om 'n positiewe fisieke beeld by die klante te skep. (5 × 2) (10)

2.2 Die algemene doelwit van kwotas is om die verkoopspoging te beheer.

Wat is die VIER doelwitte met die gebruik van kwotas? (4 × 2) (8)

2.3 Bepreek die volgende beklinkingstegnieke:

2.3.1 Die vooronderstelde beklinking

2.3.2 Die direktebenaderingstegniek

2.3.3 Die fisiekeaksietegniek

2.3.4 Die slegs-staanplek-tegniek

(4 × 4) (16)

2.4 Die inligting wat vooraf ingewin word, gee die verkoopspersoon selfvertroue en 'n beter geleentheid om die transaksie suksesvol te beklink.

Gee die inligting wat benodig word as die aspirantkoper namens 'n organisasie optree. (5 × 2) (10)

2.5 Gee voorbeelde van tipiese probleme wat 'n verkoopspersoon met tydtoekenning mag ondervind. (3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 3

3.1 Vooruitskattings word deur die produksie-, finansiële en alle ander afdelings gebruik om te beplan en hul vereistes vir 'n bepaalde toekomstige tydperk te vas te stel.

Noem en verduidelik VYF metodes van vooruitskatting van verkope.

LET WEL: (MOENIE voordele en nadele gebruik nie.) (5 × 4) (20)

3.2 Noem die kriteria wat jy sal gebruik om iemand as 'n moontlike klant te erken. (5 × 2) (10)

3.3 Demonstrasie is die beste manier om die voordele van jou produk te illustreer en vertroue by die moontlike klant te skep. Dit moet egter goed beplan en uitgevoer word.

Noem VYF beginsels van doeltreffende produkdemonstrasie. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou Blaai om asseblief

3.4 Daar is verskeie redes waarom klante nie meer by ’n bepaalde verskaffer koop nie.

Noem VYF van hierdie redes. (5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 4

4.1 Wat is die faktore wat die ontwerp van ’n verkoopsgebied beïnvloed? Noem VYF. (5 × 2) (10)

4.2 As verkoopspersoneel nie die prosedure wat in die opstel van kwotas gebruik word, verstaan nie, mag hulle dalk vermoed dat kwotas net gebruik word om harder te laat werk teen geen ekstra koste vir die maatskappy nie.

Verduidelik waarom dit belangrik is dat verkoopspersone deelneem in die opstel van kwotas vir hul verkoopsgebiede. (3 × 2) (6)

4.3 Verkoopspersone kom tydens hul verkoopsanbieding baie dikwels te staan voor die besware van klante, byvoorbeeld ‘dit is te duur’, en ‘jy het ’n beperkte kleurreeks’.

Noem en bespreek VYF sielkundige besware waarvan jy weet. (5 × 4) (20)

4.4 Wat is die DRIE redes waarom ’n aankopespan gebruik word? (3 × 2) (6)

4.5 Die eerste stap in tydstoekenning is om die belangrikste take of aktiwiteite wat die verkoopspersoon moet doen, te bepaal, en om dan te bepaal hoeveel tyd aan elke aktiwiteit bestee moet word. Alhoewel take sal verskil, kan hulle in die algemeen in vyf areas ingedeel word.

Noem VIER van hierdie areas. (4 × 2) (8)
[50]

VRAAG 5

5.1 Om verkoopsgebiede te vestig of hersien en te sorg dat hulle doeltreffend en produktief gedek word, is ’n belangrike deel van verkoopbestuur se strategiesebeplanningstaak. Dit stel hulle in staat om ander aspekte van beplanning soos vooruitskattings van verkope en begroting by bepaalde gebiede uit te bring.

Gee TIEN voordele wat uit die vestiging van bepaalde gebiede ontstaan. (10 × 2) (20)

5.2 Noem die VIER groepe kwotas wat deur verkoopspersone bepaal word. (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

5.3 Die meeste aspirantkopers, hetsy met of sonder opset, gee sekere aanduidings dat hulle gereed is vir ’n beklinking.

Noem DRIE beklinkingstekens. (3 × 2) (6)

5.4 Een van die tegnieke wat verkoopslui in hul benadering gebruik, is die vraagtegniek.

Noem die VIER vereistes waaraan die vraagtegniek moet voldoen. (4 × 2) (8)

5.5 Noem VIER rolle van die aankopespan. (4 × 2) (8)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou