higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

1 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 | D | K | T | (6)

1.2 | J | S | Y | (6)

1.3 | G | I | P | (6)

1.4 | Q | V | (4)

1.5 | L | (2)

1.6 | M | X | (4)

1.7 | F | H | U | (6)

1.8 | E | O | (4)

1.9 | B | R | W | (6)

1.10 | C | (2)

1.11 | A | N | (4)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Produk spesialisering (2)

2.1.2
- Verkopers kan in-diepte produkkennis verkry en kundiges in hul spesifieke produkgroep word.
- Kliënte kan voordeel trek uit kundige advies.
- Elke produksielyn kry meer bestuursaandag aangesien produk/handelsmerkbestuurder verantwoordelik is vir 'n bepaalde produkgroep.
- Verkoopsaktiwiteite kan op 'n meer gefokusde wyse saam met ander elemente van bemarkingskommunikasie uitgevoer word.
- Verhoog verkoopsukses beteken 'n beter betaalde en meer gemotiveerde verkoopsmag. (5 × 2) (10)

2.2
- Verkoopspersoneel/vaardigheidsoudit
- Direkte benadering
- Veldwaarneming
- Uitgangsonderhoude
- Toetse en assesserings
- Navorsing van die organisasie se rekords (Enige 4 × 2) (8)

2.3 2.3.1 Verbeter kliëntverhoudings - Verkopers sal opgelei word om uitstekende kliëntediens te lewer wat op sy beurt kliënt tevredenheid en kliëntlojaliteit tot gevolg sal hê.

2.3.2 Laer personeelomsetkoers - 'n Goed opgeleide verkoopspersoon is baie voorberei op die realiteite van 'n verkoopsloopbaan. Hy/sy sal suksesvol wees en daar sal minder kanse wees om die maatskappy te verlaat. (2 × 3) (6)

2.4 2.4.1
- Motiveer en inspireer verkopers om na uitnemendheid te streef
- Om die totale verkoopsvolume te verhoog
- Om nuwe kliënte te kry
- Om nuwe produk lyne suksesvol bekend te stel
- Om geselekteerde items te promoveer
- Vir groter skaal seisoenale promosies
- Om verkope gedurende stil seisoene te verhoog (3 × 2) (6)

2.4.2 Byvoordele kan beskryf word as indirekte vorme van vergoeding wat verkoopspersone bo en behalwe hul normale vergoeding ontvang.✓✓✓ bv. pensioenskema, behuisingsubsidie, mediese skema, ens.✓ (4)

2.5
- Vestig 'n basiese prestasie-evaluerings beleid
- Vestig prestasie standaarde
- Verkry ooreenkoms van prestasie standaarde
- Evalueer werklike prestasie teen ooreengekome standaarde
- Bepaal redes vir prestasie afwykings
- Neem regstellende aksie
- Herevalueer prestasie (7 × 2) (14)

[50]

VRAAG 3

3.1 Oop✓
- Dit openbaar die maatskappy se identiteit. ✓✓
- dit toon verkoopsgebied✓✓
- dit toon spesifieke kwalifikasies wat benodig word✓✓

Aanvaar enige 2 redes/aanvaar enige ander relevante verduideliking ✓ vir oop✓✓ vir elke rede (5)

3.2 3.2.1 Gestruktureerde onderhoud
- Die verkoopsbestuurder gebruik die vraelys om alle kandidate dieselfde vraag te vra.✓✓
- Die gevraagde vraag is in voorskrif en onbuigsaam van aard gesluit (geslote).✓✓

3.2.2 Ongestruktureerde onderhoud
- Daar is geen voorafbepaalde vrae nie, kandidate is geregtig om vry te praat oor verskillende onderwerpe (ooplopend).✓✓
- Die vrae fokus hoofsaaklik op die kandidate se karakter-, vermoëns- en loopbaandoelwitte.✓✓

(2 × 4) (8)

3.3
- Hulle mag nie lank by jou maatskappy bly voordat hulle na 'n ander maatskappy gaan nie.
- Wanneer hulle jou maatskappy verlaat, kan hulle rekeninge en kliënte daarmee saamneem.
- Wanneer hulle by u maatskappy aansluit, kan hulle slegte gewoontes of sakepraktyke saam met hulle bring.
- Hulle is dalk nie verenigbaar met u maatskappy se beleid, tipe verkoopsorganisasie of kultuur nie. (4 × 2)

(8)

3.4 3.4.1 Assisteer maatskappy om verkoopsdoelwitte te bereik - Vergoedingsplan moet 'n aansporing bied vir bykomende energie, moeite en tyd om nuwe produkte te verkoop.

3.4.2 Aantrek en instandhouding van bevoegde verkoopsmag - Goed ontwerpte vergoedingsplan sal bevoegde personeel lok en toegewyde, lojale werknemers oor 'n lang tydperk te behou.

3.4.3 Om verkoopsmagaktiwiteite te beheer – Om verkoopspersoneel te motiveer om beide verkoops- en nie-verkoopsaktiwiteite uit te voer.

(3 × 2) (6)

3.5
- 'n Verkoopsbestuurder mag nie die vermoë, kennis en ervaring hê om verkopers goed op te lei nie en dit kan 'n negatiewe uitwerking op hulle hê.
- Verkoopsbestuurders het baie pligte en het nie altyd tyd vir opleiding nie.
- Terwyl hulle bestuurders oplei, kan hulle nie ander belangrike bestuurstake uitvoer nie.
- Daaglikse verkoopsaktiwiteite kan met opleidingsessies inmeng en dit ontwrig.
- Gebeurtenisse by die huis kan die verkoper se aandag tydens opleiding beïnvloed. (4 × 2) (8)

3.6 3.6.1
- Volgens grootboekrekening
- Volgens aktiwiteitsklassifikasie
- Volgens gebiede en produk (3)

3.6.2
- Bemarkingskoste
- Reklame
- Verkoopspromosie
- Marknavorsing
- Verkoopsadministrasie (Enige 3 × 1) (3)

3.6.3
- Konstante verkoopsevaluering✓ – Evaluering is deurlopend/aanhoudend, aktiwiteite word tydens werk gemonitor
- Roetine verkoopsevaluering✓ – Neem plaas op geskeduleerde intervalle, meestal outomaties. Almal of die meeste van die inset en uitsetmaatreëls word bespreek.✓✓
- Formele verkoopsevaluering✓ – Dit is 'n gedetailleerde prestasie-evalueringsproses waarin die verkoopsbestuurder alle moontlike metings van 'n verkoopsman se prestasie gebruik volgens die maatskappy se formele evalueringsbeleid.✓✓ (3 × 3) (9)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Verkoopsmag kennis en ervaring.
- Verkoopsbestuurders se vermoë om 'n groter aantal verkopers te beheer en oor hulle toesig te hou.
- Soort werk wat individue verrig.
- Tyd beskikbaar vir die bestuur en toesig van 'n verkoopspan.
- Besondere doelwitte en omstandighede van die organisasie. (5 × 2) (10)

4.2 4.2.1 Toesig is die proses en aksies✓ wat 'n studieleier neem om te bestuur✓ hoe 'n individu of groep presteer✓ in die voltooiing en bereiking van doelwitte.✓ (2 × 2) (4)

4.2.2
- 'n Verkoper doen sy / haar werk onder direkte toesig van 'n verkoopsbestuurder✓✓
- Die toesighouer assesseer sy/haar prestasie voordat toepaslike praktiese opleiding verskaf word.✓✓ (2 × 2) (4)

4.2.3
- Om die prestasie van verkopers te assesseer in terme van hul posbeskrywings en teen vooraf ooreengekome prestasiestandaarde.
- Om sterk punte te identifiseer en verder te ontwikkel.
- Om swakheid te identifiseer en verkoopspersoneel tegnieke te leer om dit te oorkom.
- Stel professionele voorbeeld tydens opleiding.
- Evalueer vordering en verbeter prestasie.
- Verhoog die vertroue van verkopers deur hulle aan te moedig en te motiveer. (Enige 4 × 2) (8)

4.3 4.3.1
- Om inligting oor die geskiktheid van 'n kandidaat vir 'n spesifieke werk in te samel.
- Om te verseker dat alle inligting verkry van aansoekers in orde is om objektiewe vergelyking moontlik te maak.
- Om tyd, veral tydens die aanvanklike siftingsfase, te bespaar.
- Om die verkoopsbestuurder te help om voor te berei vir persoonlike onderhoud met die kandidaat. (Enige 3 × 2) (6)

4.3.2
- Persoonlike inligting
- Onderwys agtergrond
- Werksondervinding
- Fisiese toestande
- Sosiale interaksies
- Persoonlike verwysings
- Deeltydse rente (Enige 5 × 1) (5)

4.3.3
- Om inligting wat in die aansoekvorm verskaf word, te verifieer.
- Om addisionele inligting oor die kandidaat te verkry wat die verkoopsbestuurder kan help om 'n meer realistiese persepsie te vorm. (2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

4.4 4.4.1
- Salaris plus kombinasie
- Salaris plus bonus
- Salaris plus kommissie plus bonus (3)

4.4.2
- Hulle bied aan handelaars sekuriteit en aansporing.
- Hulle bied aan verkoopsbestuurders buigsaamheid en beheer oor verteenwoordigers van verkope.
- Dit stel bestuurders in staat om verkope in 'n winsgewende rigting te rig.
- Hulle verminder skommelinge in inkomste gedurende periodes van seisoenale verkope of wanneer die ekonomie laag is.
- Hulle lok en hou goeie verkoopspersone. (Enige 3 × 2) (6)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOT TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou