higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

24 MEI 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Onwaar
1.1.2 Onwaar
1.1.3 Onwaar
1.1.4 Waar
1.1.5 Waar
1.1.6 Waar
1.1.7 Onwaar
1.1.8 Waar
1.1.9 Onwaar
1.1.10 Onwaar

(10 × 2) (20)

1.2
1.2.1 Kommissie
1.2.2 Verkoopsbegroting
1.2.3 Werkspesifikasie
1.2.4 Toesig
1.2.5 Selektering
1.2.6 Evaluering
1.2.7 Sosiale behoefte
1.2.8 Personeelomsetkoers
1.2.9 Oopeinde vrae
1.2.10 Doeltreffendheid

(10 × 2) (20)

1.3
- Maatskappynaam
- Produk of diens wat verkoop word
- Minimum vereistes vir die diens
- Area of gebied waar vakature bestaan
- Salaris en byvoordele
- Geleenthede vir bevordering
- Naam en telefoonnommer van kontakpersoon (Enige 5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Verhoogde produktiwiteit✓ – die opleiding sal tot vermeerdering van produkkennis lei en gevolglik sal meer verkope gemaak word wat tot verhoogde wins vir die maatskappy sal lei.✓✓
- Verbeterde moraal✓ – ’n opgeleide verkoopspersoon sal gemotiveer wees en selfvertroue kry. Hy/Sy sal ’n positiewe gesindheid teenoor die maatskappy, kliënte en die lewe oor die algemeen hê.✓✓
- Verbeterde kliënteverhoudings✓ – ’n baie beter diens sal aan kliënte verskaf word. Goeie kliëntediens bou goeie kliënteverhoudings wat kliëntelojaliteit sal verhoog.✓✓
- Laer personeelomset✓ – ’n goedopgeleide verkoopspersoon is voorbereid vir die werklikheid van ’n verkoopsloopbaan. Hy/sy sal suksesvol wees en daar is kleiner kans om die maatskappy te verlaat.✓✓
- Verbeterde bestuur van tyd en gebied✓ – opleiding sal verkoopsmense in staat stel om hul gebiede op die doeltreffendste manier te bestuur en nieproduktiewe tyd en kostes tot die minimum te beperk.✓✓
- Verminderde hoeveelheid toesig✓ – opgeleide verkoopsmense kan onafhanklik werk en sal minimum toesig benodig. Dit laat verkoopsbestuurders meer tyd toe vir ander belangrike take.✓✓

(Enige 4 × 3) (12)

2.1.2

- Prospekterend
- Voorafbenaderd (beplanning)
- Benadering tot verkoopsvoorlegging
- Die verkoopsvoorlegging
- Hanteer besware
- Die beklinking van die verkoopstransaksie
- Opvolg (naverkoopsdiens) (7)

2.1.3

- Die verkoopspersoon sal meer selfvertroue kry as sy/hy ’n produk of produkreeks verkoop.
- Dit raak makliker vir hom/haar om die eienskappe en voordele van die produk aan die kliënt te kommunikeer.
- Hy/sy kry ’n beter begrip van kliëntebehoeftes en hoe sekere produkte daardie behoeftes kan aanspreek.
- Die verkoopspersoon moet verstaan hoe die produk ontwikkel en vervaardig word.
- Verkoopsmense moet die verskillende gebruike van produkte aan kliënte verduidelik asook hoe om dit te gebruik.
- Dis ook noodsaaklik vir verkoopsmense om kennis oor mededingers se produkte te hê sodat die voordele van hul eie produkte beklemtoon kan word. (Enige 3 × 2) (6)

2.2 2.2.1
- Advertensies
- Werwingskonsultante/agentskappe
- Opvoedkundige instellings
- Mededingende maatskappye
- Werksoekenjins/Internet
- Roofwerwing
- Mense in die maatskappy (interne personeel)
- Niemededingende maatskappye
- Kliënte of hul werknemers
- Ongevraagde aansoeke (Enige 4 × 1) (4)

2.2.2
- Hulle mag dalk nie lank in jou maatskappy bly voordat hulle aanbeweeg na ’n ander maatskappy toe nie.
- As hulle jou maatskappy verlaat, kan hulle besigheid en kliënte saamvat.
- As hulle by jou maatskappy aansluit, kan hulle slegte gewoontes of besigheidspraktyke saambring.
- Hulle mag dalk nie versoenbaar met jou maatskappy se beleid, soort verkoopsorganisasie of kultuur wees nie. (Enige 3 × 2) (6)

2.3 2.3.1 ’n Salaris is ’n vaste bedrag wat betaal word vir tydeenheid van werk (gewoonlik ’n maand). (1 × 3) (3)

2.3.2
- In hoëtegniese industrieë
- In spanverkope
- In sendingsverkope
- In vasteroete-verkope
- As onderhandelingsperiodes om die verkoopstransaksie te beklink lank is.
- Tydens verkoopsopleiding en induksie
- Wanneer nuwe produkte bekendgestel of nuwe gebiede ontwikkel word
- As nieverkoopspligte uitgevoer word (Enige 3 × 2) (6)

2.3.3
- Dit is makliker om te administreer.
- Dit verskaf ’n verkoopspersoon ’n groot mate van sekuriteit, selfs wanneer verkope afneem tydens stadige tydperke.
- Verkoopsmense kan nieverkoopspraatjies lewer sonder om inkomste te verloor.
- Beter kanse vir beter spanwerk.
- Bestuur is meer buigbaar ten opsigte van die verskuiwing van verkoopsmense tussen gebiede en besigheid.
- Verkoopsbestuurders kry direkte beheer oor verkoopsmense.

(Enige 3 × 2) (6)
[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Grootte van die verkoopsmag
- Die firma se langtermyndoelwitte
- Die aard van die firma se produkte en dienste
- Fisiese ligging van kliënte
- Die hoeveelheid kliëntedienste wat benodig word
- Soorte verspreidingskanale wat gebruik word
- Algemene kostebeleid van die firma (Enige 5 × 1)

3.1.2
- Dit is eenvoudig en maklik om te ontwerp.
- Dis baie aanpasbaar vir veranderende behoeftes, probleme, kooppatrone.
- Reistyd en -uitgawes word verminder.
- Kleiner gebiede laat verkoopsmense toe om kliëntebehoeftes beter te verstaan.
- Plaaslike bestuur kan vinniger optree om kliënte se behoeftes en probleme te hanteer.
- Dit verseker beter dekking van die hele mark.
- Dit verseker beheer oor verkoopsmag en verkoopsbedrywighede. (Enige 5 × 2) (10)

3.2 3.2.1
- Gesagshiërargie – beteken dat aktiwiteite binne die organisasie op verskillende bestuursvlakke plaasvind.
- Die bestuurders in ’n verkoopsorganisasie is in ’n hiërargiese volgorde.
- Elke bestuursvlak van die organisasie vanaf die onderkant af op boontoe is verantwoordelik aan die bestuurder op die volgende vlak. (Enige 2 × 1) (2)

3.2.2 Eenheid van gesag/bevel – beteken dat daar toesig gehou moet word oor al die mense in die verkoopsorganisasie deur ’n enkele individu wat behoorlike gesag en verantwoordelikheid het om hierdie toesighoudende rol te speel. (2)

3.3
- Verkoopsmagkennis en -ervaring
- Verkoopsbestuurders se vermoë om toesig en beheer te hou oor ’n groter aantal verkoopsmense.
- Soort werk wat individue verrig.
- Tyd wat beskikbaar is vir bestuur en toesighouding van ’n verkoopsmag.
- Spesifieke doelwitte en omstandighede van die organisasie. (5)

3.4 3.4.1 Gedesentraliseerde opleiding (1 × 2) (2)

3.4.2
- Die kostes is baie laer ten opsigte van reis en akkommodasie.
- Verkoopsmense bly in die veld en is daarom produktief in terme van verkope.
- Opleiding wat oor ’n tydperk gedoen word is meer produktief.
- Bestuurders kan verkoopsmense tydens opleidingsessies evalueer.
- Kwekelinge het die geleentheid om probleme met verkoopsbestuurders te bespreek. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.5 3.5.1
- Konstante verkoopsevaluering – evaluering is voortgaande/deurlopend, aktiwiteite word by die werk gemonitor.
- Roetineverkoopsevaluering – vind plaas op geskeduleerde intervalle, meestal outomaties. Alle of meeste van die inset- en uitsetmetings word bespreek.
- Formele verkoopsevaluering – dit is ’n gedetailleerde prestasie-evalueringsproses waar die verkoopsbestuurder alle moontlike metings van ’n verkoopspersoon se prestasie doen volgens die maatskappy se formele evalueringsbeleid.
- Dit word een of twee keer ’n jaar gedoen.
- Dit word vooraf beplan. (Enige 3 × 3) (9)

3.5.2
- Persoonlike verkoopskostes
- Reklamekostes
- Verkoopspromosiekostes
- Vervoerkostes
- Pakhuiskostes
- Krediet- en insamelingskostes
- Bestellingsverwerkingskostes
- Verkoopsadministrasie (Enige 3 × 1) (3)

3.5.3 Om ’n verandering in verkoopspersoon aan te moedig, óf ten opsigte van verkoopsprestasie óf in houding en gedrag wat prestasie affekteer. (1 × 2) (2)

[50]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Om verkoopsmense te motiveer en inspireer om na uitnemendheid te strewe
- Om die totale verkoopsvolume te verhoog
- Om nuwe kliënte te wen
- Om nuwe produklyne suksesvol bekend te stel
- Om geselekteerde items te promoveer
- Vir grootskaalse seisoenale promosies
- Om verkope te verhoog tydens stil seisoene (Enige 5 × 2) (10)

4.1.2
- Handelsware
- Reisbelonings
- Sertifikate
- Aandeelopsies
- Werksekuriteit (Enige 3 × 1) (3)

4.2 4.2.1 Persoonlikheidstoetse evalueer persoonlikheidseienskappe soos inisiatief en selfhandhawing.

4.2.2 Intelligensietoetse evalueer ’n persoon se intelligensie en leervermoë.

4.2.3 Aanlegtoetse evalueer of ’n aansoeker die nodige belangstelling of motivering en verkoopskennis het.

(3 × 2) (6)

4.3
- Entoesiastiese verwelkoming by die maatskappy en verkoopspersoneel.
- Voltooiing van werknemersdokumente
- Bekendmaking van die nuweling met nodige besonderhede of verkoopstake
- Inligting oor hoe en wanneer die verkoopspersoon betaal sal word
- Inligting oor parkeerreëlings, kantoorpraktyk en uitgawerekening
- Die nuweling se kantoorspasie word gewys
- Maatskappybeleid
- Maatskappy se bemarkingstrategieë (Enige 4 × 1) (4)

4.4
- Stap 4: Vergelyk werklike prestasie met voorafbepaalde standaarde✓✓
  Die werklike verkoopsprestasie van individue tydens 'n spesifieke tydperk word vergelyk met sy/haar teikens vir dieselfde tydperk. As variasies (afwykings) voorkom, sal die bestuur aanpassings maak aan die verkoopsdoelwitte of strategieë herbeplan.✓✓
- Stap 5: Stel redes vas vir afwykings✓✓
  'n Verkoopsbestuurder, saam met die verkoopspersoon, moet beide negatiewe en positiewe afwykings ontleed en redes vasstel vir sodanige verskille.✓✓
- Stap 6: Neem die nodige korrektiewe aksie✓✓
  Nadat die oorsake van die afwykings vasgestel is, moet beide partye onmiddellik korrektiewe aksie neem.✓✓
- Stap 7: Herevalueer verkoopsprestasie✓✓
  Om vas te stel of korrektiewe maatreëls die gewenste uitwerking gehad het, moet die prestasie van die verkoopspersoon op 'n deurlopende basis geherevalueer word.✓✓ (4 × 4) (16)

4.5 4.5.1 Kwantitatiewe standaard; dit is spesifiek, word in presiese hoeveelhede uitgedruk en is makliker om te evalueer. (3)

4.5.2 J. Iets; sy/haar prestasie is beter as voorafbepaalde standaarde (hoër as teiken). (3)

4.5.3 Dit verteenwoordig die persentasieverskil (%) tussen werklike en teikenverkope in rand of eenhede. (2)

4.5.4
- Die bereiking van verkope of teikens
- Die prys van die produkte
- Die verkoopsvolumes in rand of netto wins. (3)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou