higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1450**(A)**(M24)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

(4090346)

24 Mei 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
VERKOOPBESTUUR N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Wanneer die verwysings van ’n applikant nagegaan word, is dit raadsaam om die persoon se toestemming te kry voordat die vorige werkgewer gekontak word.

1.1.2 ’n Kombinasievergoedingsplan kan bestaan uit slegs ’n salaris en kommissie.

1.1.3 ’n Akademiese kwalifikasie is die kriteria vir die evaluering van individuele verkoopsprestasie.

1.1.4 Die bestuur se mate van beheer neig om te verminder soos wat meer toesighoudende vlakke ontstaan.

1.1.5 ’n Onvervulde basiese behoefte sal waarskynlik ’n negatiewe uitwerking op verkoopsprestasie hê.

1.1.6 ’n Goedontwerpte vergoedingsplan moet gunstig vergelyk met dit wat die mededingers aanbied.

1.1.7 Regstellende-aksie-doelwitte mag moeilik bereik word met die eksterne werwingsproses.

1.1.8 Verkoopsbestuurders kan een-tot-een-onderhoude met kwekelinge hou om die doeltreffendheid van die opleidingsprogram te beoordeel.

1.1.9 Die pligte van die projek- en verkoopsbestuurders is gewoonlik gekombineer in die organisasiestruktuurmatriks.

1.1.10 ’n Fokusarea in verkoopsopleiding vir nuwe verkoopsmense is om sleutelrekeninge te bestuur.

(10 × 2) (20)

1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 ’n Bedrag wat betaal word vir suksesvolle verkope in die vorm van ’n persentasie van ’n vaste bedrag per aantal verkope

1.2.2 Die gedetailleerde en akkurate toekomsplan wat in finansiële en fisiese hoeveelhede uitgedruk word en gebruik word om beheer oor verkoopsaktiwiteite uit te oefen vir ’n spesifieke tydperk

Kopiereg voorbehou

1.2.3 ’n Dokument wat die persoonlike eienskappe en kwalifikasies spesifiseer wat ’n persoon moet hê om ’n verkoopsposisie te kan beklee

1.2.4 ’n Proses waardeur ’n verkoopsbestuurder met behulp van die nodige gesag en toepaslike leierskapstyl die gedrag van ’n verkoopspersoon beïnvloed en beheer ten opsigte van die bereiking van spesifieke doelwitte

1.2.5 ’n Besluitnemingsproses waar bestuurders ’n posbekleër aanstel vanuit die applikante wat gewerf, gekeur en beoordeel is

1.2.6 Die beoordeling van die waarde of meriete van iets, bv. die prestasie van verkoopsmense

1.2.7 ’n Persoon se behoefte aan liefde, toegeneentheid en kameraadskap

1.2.8 Die koers waarteen ’n maatskappy se werknemers hul werke opgee weens aftrede, ontslag of bedanking tydens ’n gegewe tydperk

1.2.9 Vrae waarvoor daar geen spesifieke antwoorde is nie waar mense vry is om volgens hul persepsies te antwoord

1.2.10 Georganiseerde of beheerde manier om suksesvolle eindresultate te verkry, bv. die bereiking van teikens sonder om tyd of geld te mors (10 × 2) (20)

1.3 Noem VYF items wat by ’n maatskappy se standaard werwingsadvertensie ingesluit moet wees. (5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord AL die vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae.

Hemelse Vel- en Skoonheidskollege (HVS) het gesukkel om inskrywingsgetalle en inkomste te verhoog. Die toekoms van die maatskappy was in gevaar.

Verkope was laag hoewel daar twee mense in beheer van groeiende inskrywings was. Die maatskappywebwerf het baie verkeer gehad, maar die koers van beklinkte verkope was slegs drie persent. Die maatskappy se finansiële posisie was vir die topbestuur onduidelik.

As 'n uitvoerende verkoopsdirekteur het Pearl Zulu, wat in strategiese verkoopsgroeioplossings spesialiseer, besef dat die kollege nie genoeg dienste verskaf om verkoopsvooruitsigte aan te moedig nie. Sy het leiding, opleiding in verkoopsprosesse asook opleiding in finansiële bestuur aan die besigheid verskaf.

[Verwerk vanuit: http://priority-solutions.net]

2.1 'n Organisasie se opleidingsdoelwitte is gewoonlik gebaseer op sy verkoopsdoelwitte.

2.1.1 Bespreek VIER opleidingsdoelwitte wat die kollege kan bereik met sy verkoopsopleidingsprogram. (4 × 3) (12)

2.1.2 Noem die SEWE stappe van die verkoopsproses. (7)

2.1.3 Verduidelik hoe goeie produkkennis 'n verkoopspersoon kan help om meer doeltreffend te verkoop. (3 × 2) (6)

2.2 HVS-kollege is op 'n missie om ekstra verkoopsmense te werf om die maatskappy in drie provinsies te bemark.

2.2.1 Noem VIER eksterne werwingsbronne wat die maatskappy kan gebruik. (4)

2.2.2 Verduidelik DRIE nadele daarvan om verkoopspersoneel vanaf mededingers te werf. (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.3 HVS-kollege het besluit om ’n eenvoudige salarisvergoedingsmetode aan te bied vir hul nuutverworwe verkoopspersoneel.

2.3.1 Verduidelik kortliks ’n eenvoudige salarisvergoedingsmetode. (3)

2.3.2 Bespreek kortliks DRIE situasies waar ’n eenvoudige salarismetode toepaslik is. (3 × 2) (6)

2.3.3 Bespreek DRIE voordele van ’n eenvoudige salarismetode. (3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 3

3.1 HVS-kollege het drie streekskampusse oopgemaak met die kollege se hoofuitvoerende beampte (HUB) en menslikehulpbrondepartement (MH) wat by die hoofkantoor op Kimberley gestasioneer is.

3.1.1 Noem VYF faktore wat die soort verkoopsorganisasie bepaal. (5)

3.1.2 Bespreek kortliks VYF voordele van geografiese spesialisasie. (10)

3.2 Verduidelik kortliks die volgende beginsels wat in gedagte gehou word as ’n verkoopsorganisasie ontwikkel word:

3.2.1 Gesagshiërargie

3.2.2 Eenheid van gesag/bevel

(2 × 2) (4)

3.3 Noem VYF faktore wat die mate van beheer binne ’n organisasie beïnvloed. (5)

3.4 HVS-kollege sal die nuwe verkoopspersoneel by hul streekskantore oplei.

3.4.1 Benoem bogenoemde soort opleidingsligging. (2)

3.4.2 Bespreek VYF voordele van die opleiding wat in VRAAG 3.4.1 genoem is. (5 × 2) (10)

3.5 As ’n verkoopsbestuurder moet jy die verkoopsmense se prestasie beheer en beoordeel.

3.5.1 Bespreek die DRIE soorte verkoopsprestasie-evaluering. (3 × 3) (9)

3.5.2 Identifiseer DRIE voorbeelde van bemarkingskostes wat direk verwant is aan aktiwiteite wat deur verkoopsmense uitgevoer word. (3)

3.5.3 Waarom is dit belangrik vir verkoopsbestuurders om terugvoer aan verkoopspersoneel te verskaf? (2)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Ná die personeelopleiding het HVS-kollege ’n enorme verbetering in inskrywings beleef, daar was ’n toename in die hoeveelheid navrae wat gemaak is en die finansiële posisie van die maatskappy het verbeter. Met sulke bevredigende resultate het die kollege hul personeel met niemonetêre aansporings (motivering) beloon.

4.1 Bespreek niefinansiële aansporings onder die volgende opskrifte:

4.1.1 Verduidelik kortliks VYF doelwitte van niemonetêre aansporings.
(5 × 2) (10)

4.1.2 Noem DRIE voorbeelde van niemonetêre aansporings. (3)

4.2 Verduidelik kortliks die doel van die volgende toetse wat kandidate ondergaan tydens die werwingsproses:

4.2.1 Persoonlikheidstoetse

4.2.2 Intelligensietoetse

4.2.3 Aanlegtoetse
(3 × 2) (6)

4.3 Noem VIER items wat by ’n induksieprogram ingesluit moet wees. (4)

4.4 Die doeltreffendste manier om die produktiwiteit van verkoopsmense te verbeter is om hul prestasie te monitor.

Bespreek die laaste VIER stappe van die verkoopsprestasie-evalueringsproses.
(4 × 4) (16)

Kopiereg voorbehou

4.5 Bestudeer die onderstaande tabel en beantwoord die vrae.

Verkoopspersoon	Verkope (Eenhede)		Verkope (Rand)		Variasie (%)
	Werklike	Teiken	Werklike	Teiken	
R. Mashesha	90	110	15 560	17 800	-12,6
B. Dash	120	120	10 200	10 200	0
J. Iets	180	150	13 200	12 500	+6

4.5.1 Word verkope wat bereik is beskou as 'n kwalitatiewe of kwantitatiewe standaard? Motiveer jou antwoord. (3)

4.5.2 Watter verkoopspersoon se prestasie is die bevredigendste? Motiveer jou antwoord. (3)

4.5.3 Wat verteenwoordig die variasie-%-kolom? (2)

4.5.4 Noem DRIE faktore wat in gedagte gehou moet word as verkope volgens die produk ontleed word. (3 × 1) (3)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou