higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

(4090346)

24 Mei 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

039Q1J2124

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. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n item uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Om die verantwoordelikheid vir die voltooiing van 'n spesifieke taak aan 'n werknemer toe te wys ⌘	A	verbintenis
		B	moraal
1.1.2	'n Vraag wat die respons tot 'n eenwoordantwoord beperk	C	koste
		D	verifiëring
1.1.3	Bykomende voordele wat by 'n werknemer se loon of salaris gevoeg word	E	delegering
		F	geslote vraag
1.1.4	Meting en evaluering van 'n verkoopspersoon se prestasie	G	hiërargie
1.1.5	'n Nie-monetêre aansporing wat gebruik word om verkoopsprestasie te stimuleer	H	beoordeling ⌘
		I	'n oorsese reis
1.1.6	'n Groep mense wat 'n organisasie op verskillende vlakke beheer	J	byvoordele
1.1.7	Om die waarheid of akkuraatheid van iets te toets		
1.1.8	'n Beslissing of bedoeling om 'n spesiale poging aan te wend om 'n spesifieke doel te bereik ⌘		
1.1.9	'n Oorweging by die keuse van 'n vergoedingsmetode		
1.1.10	Vertroue en entoesiasme van 'n persoon of groep op 'n bepaalde tydstip		

(10 × 2) (20)

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

1.2.1 Kombinasieplanne lok en behou goeie verkoopspersone.

1.2.2 Die koste van die plaas van bestellings sluit alle koste in wat aangegaan word voordat verkope gedoen word.

Kopiereg voorbehou

1.2.3 Die eerste stap in die evaluering van verkoopsprestasie is om regstelaksie te neem wanneer prestasie nie aan die standaard voldoen nie.

1.2.4 'n Posbeskrywing word beskou as die belangrikste instrument om opleidingsprogramme te ontwikkel. ⌘

1.2.5 Spesialisering volgens tipe kliënt is toepaslik wanneer 'n maatskappy beplan om nuwe markte binne te dring.

1.2.6 'n Billike vergoedingsplan beloon verkoopspersone nie vir hul vermoë en inspanning om goeie resultate te lewer nie.

1.2.7 Die belangrikste voordeel van produkspesialisering is dat gebiede doeltreffend gedek word.

1.2.8 Die assessering van opleidingsbehoeftes kan gedoen word deur toetse tydens verkoopsvergaderings af te neem.

1.2.9 Verkoopsdoelwitte het min waarde indien dit nie aan 'n tydraamwerk gekoppel word nie.

1.2.10 'n Doeltreffende werwingsadvertensie moet nie so opgestel word dat dit ongekwalifiseerde aansoekers ontmoedig om aansoek te doen nie. ⌘

(10 × 2) (20)

1.3 Lys die VYF stappe in die verkoopsproses in volgorde. (5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Werwing en keuring van verkoopspersoneel is kritiek in die opbou van 'n doeltreffende verkoopsorganisasie.

Verduidelik die volgende begrippe wat 'n belangrike rol in die werwingsproses speel.

2.1.1 Werwing

2.1.2 Sifting

2.1.3 Keuring

2.1.4 Posontleding ⌘

(4 × 2) (8)

2.2 Bespreek VYF voordele daarvan om verkoopspersoneel intern te werf. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.3 Die opleiding van verkoopspersoneel is een van die verkoopsbestuurder se belangrikste pligte.

2.3.1 Bespreek VYF doelwitte van verkoopsopleiding. ⌘ (5 × 3) (15)

2.3.2 Noem VIER faktore wat die plek vir opleiding van die maatskappy se verkoopspersoneel bepaal. (4 × 2) (8)

2.4 'n Maatskappy wat 'n gebalanseerde en doeltreffende vergoedingsplan vir sy verkoopspersoneel wil hê behoort altyd sekere basiese doelwitte te oorweeg.

Vanuit 'n verkoopspersoon se oogpunt, bespreek DRIE doelwitte wat 'n goeie vergoedingsplan behoort in te sluit. (3 × 3) (9)

[50]

VRAAG 3

3.1 Alhoewel die strukture en organisasie van verkope van maatskappy tot maatskappy verskil, is sekere organisatoriese beginsels op alle maatskappye van toepassing.

Verduidelik kortliks wat met elk van die volgende beginsels bedoel word:

3.1.1 Hiërargie of gesag

3.1.2 Eenheid van gesag ⌘

3.1.3 Spanwydte van beheer

(3 × 2) (6)

3.2 Een van die tipes organisatoriese spesialisering kan soos volg beskryf word: Dit word gebruik wanneer verkoopsorganisasie op verskillende tipes kliënte, wat volgens industrie of verspreidingskanaal geklassifiseer is, gebaseer is.

3.2.1 Watter tipe organisasie word hier beskryf? (2)

3.2.2 Gee VYF voordele van hierdie tipe organisasie. (5 × 2) (10)

3.3 In die keuring van aansoekers vir verkoopsposisies, is sifting 'n belangrike aktiwiteit. Met die bostaande in gedagte, beskryf die volgende aktiwiteite kortliks:

3.3.1 Die belangrikheid van die aansoekvorms ⌘ (3 × 2) (6)

3.3.2 Die doel daarvan om verwysings na te gaan. (2 × 2) (4)

3.3.3 Die belangrikheid van 'n induksieprogram vir nuwe verkoopspersoneel. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.4 Die tweede stap in die evaluering van verkoopsprestasie is om prestasiestandaarde te bepaal.

3.4.1 Onderskei tussen *kwalitatiewe (inset) standaarde* en *kwantitatiewe (uitset) standaarde*. (2 × 2) (4)

3.4.2 Noem VIER voorbeelde van uitsetstandaarde wat 'n mens in die evaluering van verteenwoordigers se prestasie sal gebruik. (4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 4

4.1 Ervaring het getoon dat die vergoedingsmetode 'n groter invloed op verkoopspersoneel se prestasie het as die vlak van die vergoeding.

4.1.1 Noem VIER faktore wat oorweeg moet word voordat 'n vergoedingsplan in werking gestel word. (4 × 2) (8)

4.1.2 Bespreek VYF nadele van gewone kommissie. (5 × 2) (10)

4.1.3 Noem DRIE voorbeelde van byvoordele. (3)

4.2 Verkoopsbestuurders moet doeltreffende toesighouers wees om te verseker dat verkoopspersoneel en verkoopspanne optimaal presteer.

4.2.1 Noem DRIE redes waarom toesighouding noodsaaklik is. (3 × 2) (6)

4.2.2 Verduidelik VIER metodes wat verkoopsbestuurders kan gebruik om die doeltreffendheid van verkoopsopleidingsprogramme te evalueer. (4 × 2) (8)

4.3 'n Verkoopsbestuurder moet verseker dat die onderneming se verkoops- en winsdoelwitte deur middel van die verkoopspersoneel se prestasie bereik word.

Bespreek VYF grondslae vir die evaluering van verkoopsvolumedata. (5 × 3) (15)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou