higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1440**(A)**(N12)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

(4090346)

12 November 2018 (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 Kies ’n term uit KOLOM B wat pas by ’n beskrywing in KOLOM A. 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	Toetse wat ontwikkel is om te bepaal of ’n aansoeker die nodige belangstelling en motivering het om ’n spesifieke taak te verrig	A mate van beheer B verkoopsbestuur C werksontleding D keuring E aanleg F induksie G verkoopspersoneel-oudit H kommissie I deurlopende verkoopsprestasie J aktiwiteitsklassifikasie
1.1.2	’n Groepering van verwante aktiwiteite of uitgawes vir die doel van verdere ontleding	
1.1.3	Beplanning, organisering, leiding en beheer van verkoopsmag-aktiwiteite	
1.1.4	Formele bekendstelling van die nuwe werknemer aan die maatskappy oor die algemeen	
1.1.5	’n Bedrag wat ’n verkoopspersoon ontvang vir ’n suksesvolle verkoopstransaksie in die vorm van ’n persentasie of vaste bedrag	
1.1.6	Daaglikse evaluering van verkoopsprestasie	
1.1.7	Proses waardeur ongekwalifiseerde aansoekers uitgeskakel word totdat slegs een gekwalifiseerde kandidaat oorbly	
1.1.8	’n Objektiewe en realistiese assessering van die opleidingsbehoeftes van ’n firma se personeel	
1.1.9	Objektiewe studie van die voorwaardevereistes vir ’n spesifieke pos, sowel as pligte en verantwoordelikhede	
1.1.10	Beginsel wat verwys na die aantal verkoopspersone wat doeltreffend deur ’n enkele verkoopsbestuurder bestuur kan word.	

(10 × 2) (20)

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 Kwalitatiewe prestasiestandaarde verwys na eindresultate van verkoopsteikens wat bereik is.

1.2.2 In ’n gesentraliseerde verkoopsorganisasie word baie min gesag en verantwoordelikheid na die laer bestuursvlakke gedelegeer.

1.2.3 Die werwingsproses begin met die werksaansoekvorm.

1.2.4 Verkoopsmense word gemotiveer deur die vooruitsig om meer geld te verdien.

1.2.5 Wanneer ’n aansoeker se verwysings nagegaan word, is dit raadsaam om hierdie persoon se toestemming te verkry voordat die vorige werkgewer gekontak word.

1.2.6 ’n Doelwit van verkoopsopleiding is om die moraal van die verkoopsmense te verbeter.

1.2.7 Markaandeel is van min belang wanneer die verkoopsvolume van ’n besigheid bly toeneem.

1.2.8 Wanneer dit kom by spesialisering volgens funksie is doeltreffende koördinering, veral in groot organisasies, baie moeilik.

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

1.2.10 Verkoopsmense kan nie deur eksterne opleidingskonsultante opgelei word nie.

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.3 Skryf die korrekte term/woord vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die korrekte term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Die proses wat die identifisering van potensiële verkoopsmense behels en om hulle na die maatskappy te lok.

1.3.2 Die plig om 'n instruksie, taak of funksie te vervul of te voltooi en daarvoor aanspreeklik gehou te word.

1.3.3 Die koers waarteen 'n maatskappy se werknemers hul werk tydens 'n gegewe tydperk verlaat weens aftrede, aflegging, ontslag of bedanking.

1.3.4 Bykomende voordele wat tot 'n werknemer se loon of salaris bydra, byvoorbeeld 'n maatskappymotor.

1.3.5 Koste wat alle koste insluit wat aangegaan is voordat 'n verkoopstransaksie plaasgevind het, soos reklame.

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Lotus Logistics bestee groot bedrae geld op bemarking maar kry nie die verwagte inkomste uit die belangstelling wat gegenereer word nie. Navorsing is uitgevoer en die volgende gevolgtrekkings is gemaak:

- Die doeltreffendheid van hulpbronne wat toegewys word aan die opleiding van verkoopsmense word beperk weens die gebrek aan vaardighede in verkoopbestuursprosesse.
- Selfvertroue en moraal van verkoopsmense is uiters laag.

Negatiewe afwykings tussen werklike prestasie en voorafbepaalde standaarde is geïdentifiseer.

2.1 Verduidelik kortliks hoe die volgende motiveringshulpmiddels of -tegnieke gebruik kan word om verkoopspersoneel te motiveer.

2.1.1 Geleenthede vir bevordering (2 × 2) (4)

2.1.2 Verkoopskompetisies (2 × 2) (4)

2.1.3 Erkenning en eretoekennings (2 × 2) (4)

2.2 Wanneer verkoopspersoneel opgelei word, word klem geplaas op die belangrikheid van verkoopsmense se kennis en toepassing van die maatskappy se produkte of/en dienste.

Gee VYF sulke voorbeelde. (5 × 2) (10)

2.3 Bespreek VIER omstandighede waaronder verkoopsmense 'n gewone kommissie betaal sal word. (4 × 2) (8)

2.4 Noem SEWE stappe van die evalueringsproses. (7 × 2) (14)

2.5 Wanneer verkope volgens die produk ontleed word, moet DRIE faktore in berekening gebring word.

Noem sodanige faktore. (3 × 2) (6)
[50]

VRAAG 3

3.1 As verkoopsbestuurder van Lotus Logistics moet jy die verkoopsverteenwoordigers se werksprestasie vir die afgelope jaar evalueer. Hier onder is die statistiese inligting wat deur die verkoopsadministrasie-afdeling verskaf is.

VERKOOPS-VERTEEN-WOORDIGERS	AANTAL VERKOOPS-OPROEPE	TYD PER OPROEP (MINUTE)	AANTAL BESTEL-LINGS GENEEM	VER-KOOPS-TEIKENS (EEN-HEDE)	VERKOOPS-TRANS-AKSIES BEKLINK (EENHEDE)
Jason Klate	43	20	30	1 550	1 680
Moses Duma	75	25	60	2 340	2 470
Zama Cele	125	50	54	4 500	2 950

3.1.1 Uit die gegewe inligting, noem DRIE produksiemaatstawwe wat gebruik kan word om die prestasie van elke verteenwoordiger te assesseer. (3)

3.1.2 Watter verkoopspersoon se prestasie was die onbevredigendste en grootste rede tot kommer? Motiveer jou antwoord deur TWEE faktore te bespreek. (5)

3.1.3 Noem en verduidelik die soort prestasie-evaluering wat in die bostaande voorbeeld gebruik word. (4)

3.2 Lotus Logistics het die aktiwiteite van hul verkoopsmag geografies georganiseer.

3.2.1 Bespreek VYF voordele van spesialisering volgens geografiese organisering. (5 × 2) (10)

3.2.2 Noem VYF faktore wat die maatskappy in ag sal neem tydens die ontwikkeling van hul verkoopsorganisering. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.3 Hier onder is voorbeelde van onderhoudvrae. Dui aan of hulle geslote of oop-einde vrae is.

3.3.1 Vertel ons omtrent jouself.

3.3.2 Wat is jou grootste sterkpunte?

3.3.3 Het jy jou N6 Bemarkingsertifikaat behaal?

3.3.4 Is jy bedrewe in die gebruik van Microsoft Excel?

3.3.5 Hoekom is jy die beste persoon vir hierdie pos?

(5 × 2) (10)

3.4 Noem VIER kriteria vir die bepaling van billikheid in verkoopsvergoeding.

(4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 4

4.1 Lotus Logistics gaan binne twee maande ’n nuwe tak in Newcastle oopmaak.

4.1.1 Noem VYF voordele van interne werwing. (5 × 2) (10)

4.1.2 Watter inligting moet ’n advertensie bevat om geskikte verkoopspersoneel aan te trek? Noem ten minste VYF. (5)

4.1.3 Wat is die doel daarvan om verwysings na te gaan? (2 × 2) (4)

4.2 Lotus Logistics het besluit om hul verkoopsmense met ’n gewone salaris te vergoed.

Bespreek VYF nadele van ’n gewone salaris. (5 × 2) (10)

4.3 Lotus Logistics gaan hul verkoopspersoneel byvoordele bied as deel van hul vyfjaarplan.

Definieer wat met byvoordele bedoel word en gee ten minste EEN voorbeeld.

(2 + 1) (3)

4.4 Lotus Logistics gaan opleiding aan al hul nuwe rekrute gee by die hoofkantoor in Stanger.

Bespreek VYF voordele van gesentraliseerde opleiding. (5 × 2) (10)

4.5 Bespreek VIER voordele wat spruit uit ’n induksieprogram. (4 × 2) (8)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200