higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONLE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

13 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	H
	1.1.2	E
	1.1.3	J
	1.1.4	A
	1.1.5	C
	1.1.6	G
	1.1.7	D
	1.1.8	B
	1.1.9	I
	1.1.10	F

(10 × 2) (20)

1.2	1.2.1	Waar
	1.2.2	Onwaar
	1.2.3	Onwaar
	1.2.4	Onwaar
	1.2.5	Onwaar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Waar
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Onwaar
	1.2.10	Waar
	1.2.11	Onwaar
	1.2.12	Onwaar
	1.2.13	Onwaar
	1.2.14	Onwaar
	1.2.15	Waar

(15 × 2) (30)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Werwing is die proses om gekwalifiseerde aansoekers te soek en te nooi om aansoek te doen om 'n pos in 'n maatskappy.
- Keuring is die proses waar bestuurders kies om 'n ampsbekleër uit die aansoekers wat gewerf, gesif en geëvalueer is, aan te stel. (2 × 3) (6)

- Dit is makliker om interne aansoekers te evalueer, want meer inligting oor hulle is beskikbaar.
- Dit is die goedkoopste werwingsmetode.
- Dit kan werknemers se moreel en lojaliteit aan die maatskappy verbeter.
- Dit is vinniger as 'n eksterne soektog.
- Die interne aansoeker is reeds vertroud met maatskappy-beleid. (Enige 4 × 2) (8)

2.1.3

- Om inligting oor die geskiktheid van 'n kandidaat vir 'n spesifieke werk in te samel.
- Om te verseker dat al die inligting wat van aansoekers ontvang is in orde is om objektiewe vergelykings moontlik te maak.
- Om tyd te spaar, veral in die aanvanklike keuringsfase.
- Om die verkoopbestuurder te help om vir 'n persoonlike onderhoud met die kandidaat voor te berei. (Enige 3 × 2) (6)

2.2 2.2.1

- Om die verkooppersoneel te motiveer✓ – hoe beter die vergoedingsplan, hoe meer gemotiveerd sal die verkoop-personeel wees.✓✓
- Om inspanning en resultate met vergoeding te korreleer✓ – om verkooppersone se inspanning by verkoopsgebied-potensiaal te pas.✓✓
- Om te verseker dat klante goed behandel word✓ – 'n wel deurdagte vergoedingsplan sal verkooppersone beloon vir handhawing van klanttevredenheid.✓✓
- Om bevoegde verkooppersoneel te lok en behou✓ – 'n goed ontwerpte vergoedingsplan sal bevoegde personeel lok en toegewyde lojale werknemers oor 'n lang tydperk behou.✓✓
- Om buigsaamheid en stabiliteit te verseker✓ – 'n vergoedings-plan behoort buigsaam genoeg te wees om vinnig veranderende behoeftes van 'n maatskappy en sy mense in ag te neem.✓✓
- Om ekonomies te wees en mededingend te bly✓ – 'n goed ontwerpte vergoedingsplan behoort te verseker dat koste beheer word en gunstig met ander mededingers vergelyk.✓✓

(Enige 3 × 3) (9)

Kopiereg voorbehou

2.2.2
- Verkooppersone wil hê dat hulle verdienste billik is vergeleke met wat hul kollegas verdien.
- Hulle vergoeding moet gelykstaan met dié van ander verkooppersone in opposisiemaatskappye.
- Hulle verwag dat vergoedingspakkette tred hou met inflasie en die styging in lewenskoste. (Enige 2 × 2) (4)

2.2.3
- Wanneer spanverkope dit moeilik maak om individuele verkoopswerk te identifiseer.
- Waar daar groot verskille in verkoopspotensiaal tussen gebiede is.
- Waar klantediens belangrik vir 'n organisasie is.
- As die maatskappy beheer or sy verkooppersoneel wil behou, maar steeds 'n ?? benodig. (Enige 3 × 2) (6)

2.3 2.3.1
- Volgens 'n grootboekrekening
- Volgens 'n aktiwiteitsklassifikasie
- Volgens gebiede en produkte (3 × 1) (3)

2.3.2
- Dit stel die bestuur in staat om insetstandaarde met uitsetstandaarde te vergelyk, redes vir afwykings te bepaal en die nodige regstellende stappe te doen.
- Evalueringsresultate kan produkreekse of -items identifiseer wat verkooppersone dalk afskeep.
- Om 'n verkooppersoon se motivering en selfvertroue te verbeter.
- Om verkooppersone te help om hul sterk punte en swakhede te ontdek.
- Om vir die bestuur aan te dui watter veranderinge om te maak om opleidingsprogramme te verbeter.
- Om doeltreffende tegnieke te identifiseer wat suksesvolle verkooppersone gebruik en om minder suksesvolle persone aan te moedig om dit uit te toets. (Enige 4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Daar is geen voorafbepaalde vrae nie; kandidate mag vryelik oor 'n verskeidenheid onderwerpe gesels (ope vrae).
- Die vrae handel hoofsaaklik oor die kandidaat se karakter, vermoë en loopbaandoelwit.
- Dit toets die kandidaat se vermoë om vinnig te dink en reageer.
- Dit verg ervaring en 'n vaardige onderhoud met 'n buigsame benadering om die gesprek met min leiding te beheer.
- Voorbeeld: 'Vertel ons van jou.' (Enige 4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

3.2
- Om inligting oor kwalifikasies en vorige werk wat in die aansoekvorm verskaf is, na te gaan.
- Om bykomende inligting oor die kandidaat te kry ten einde die verkoopbestuurder te help om 'n meer realistiese persepsie te vorm.

(2 × 2) (4)

3.3 3.3.1
- Gewone salaris
- Gewone kommissie
- Gekombineerde planne (3 × 1) (3)

3.3.2
- Verkooppersone kan gemotiveer word om bo die voorafbepaalde standaarde te presteer.
- Verkoopbestuurders kan bonusse gebruik om verkooppersoneel aan te moedig om harder te werk om nieverkoopstake te verrig.
- Maatskappye kan bonusse bied om goeie verkooppersone te lok en te behou. (Enige 2 × 2) (4)

3.3.3
- Progressiewe/Toenemende kommisietarief✓ – kommissietarief styg met 'n toename in verkope.✓✓
- Regressiewe/Teruggaande kommissietarief✓ – kommissie-tarief daal met 'n toename in verkoopvolume.✓✓
- Veranderde kommissietarief✓ – hoër kommissie word betaal vir die verkoop van meer winsgewende produkte en laer vir die verkoop van minder winsgewende produkte.✓✓ (3 × 3) (9)

3.4
- Toets van vakleerlinge nadat hulle 'n opleidingsprogram deurloop het.
- Evaluering van vakleerlinge se prestasie teen vorige en ooreengekome standaarde.
- Individuele onderhoude met vakleerlinge.
- Waarneming van vakleerlinge terwyl hulle hul verkoopstake verrig.
- Die uitvra van klante oor die prestasie van vakleerlinge met wie hulle kontak gehad het.
- Verkryging van die mening van lyn- en personeelbestuurders wat by hulle opleiding betrokke was. (Enige 5 × 2) (10)

3.5 3.5.1 Toesighouding is die proses waar 'n verkoopbestuurder met die nodige gesag en gepaste leierskapstyl 'n verkooppersoon se optrede beïnvloed en kontroleer om spesifieke doelwitte te bereik.

(1 × 3)(Aanvaar enige ander paslike antwoord) (3)

3.5.2
- Om koste van verkoopbesoeke, waaronder reis en verblyf, te beperk.
- Om tydsbestuur te verbeter en verkooppersone te help om tydverkwistingsgewoontes te identifiseer en vermy.
- Om die inspanning van die verkooppersoneel te rig om werklike resultate te bereik.
- Om die nodige steun te bied wanneer nodig, bv. hantering van ingewikkelde transaksies.
- Om in die behoeftes van die verkooppersoneel te voorsien ten einde te verseker hulle bly daagliks gemotiveerd en aangemoedig om hul doelwitte te bereik. (Enige 3 × 2) (6)

3.3 Indiensopleiding vind plaas wanneer 'n verkooppersoon sy/haar werk oor 'n tydperk onder die toesig van 'n verkoopbestuurder of toesighouer doen waarna hy/sy geëvalueer sal word.
(1 × 3)(Aanvaar enige ander paslike antwoord) (3)
[50]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Produkspesialisering (2)

4.1.2
- Verkooppersone kan diepgaande produkkennis opdoen en kundiges in hul spesifieke produkgroep word.
- Klante kan voordeel trek uit kundige raad.
- Elke produkreeks ontvang meer aandag van die bestuur, aangesien die produk-/handelsmerkbestuurder vir 'n besondere produkgroep verantwoordelik is.
- Verkoopbedrywighede kan op 'n meer gekonsentreerde wyse uitgevoer word saam met ander elemente van bemarkings-kommunikasie.
- Meer verkoopsukses beteken beter betaalde en meer gemotiveerde verkooppersoneel. (Enige 3 × 2) (6)

4.1.3
- Kennis en ervaring van verkooppersoneel.
- Verkoopbestuurders se vermoë om toesig te hou en 'n groot aantal verkooppersone te kontroleer.
- Soort werk wat individue doen.
- Beskikbare tyd om verkooppersoneel te bestuur en oor hulle toesig te hou.
- Besondere doelwitte en omstandighede van die organisasie.
(Enige 5 × 2) (10)

4.2 In 'n gedesentraliseerde verkoopsorganisasie word gesag en verantwoordelikheid na laer bestuursvlakke gedelegeer. (2)

4.3 Insetstandaarde is subjektief en kan nie presies gemeet word nie; 'n verkoop-persoon se werksaktiwiteite word eerder geëvalueer.
Uitsetstandaarde is spesifieke eindresultate en word volgens presiese hoeveelhede uitgedruk. (4)

4.4 4.4.1 Uitset
4.4.2 Inset
4.4.3 Inset
4.4.4 Uitset
4.4.5 Inset

(5 × 2) (10)

4.5 4.5.1
- Verkooppersoneel/ouditering van vaardighede
- Direkte benadering
- Waarneming in die veld
- Onderhoude na opleiding
- Toetse en assesserings
- Navorsing oor die organisasie se verslae (Enige 5 × 2) (10)

4.5.2
- Kennis van die maatskappy✓– nuwe verkooppersoneel behoort die maatskappye se geskiedenis, beleid, prosedures, visie en missie te ken, nuwelinge behoort formeel aan ander personeellede voorgestel te word, ens.✓
- Produkkennis✓ – weet wat die oorsprong, kenmerke, gebruike en voordele van die produk is.✓
- Kennis van die verkoopproses ✓ – ken die verkooptegnieke en hoe om dit korrek op verskillende situasies toe te pas.✓
- Kennis van die klante/mark✓ – nuwe verkooppersoneel moet die eienskappe van die klante verstaan, dit is, waar hulle aangetref word, die soort klante, ens.✓
- Kennis van die bedryf en mededingers✓ – kennis van die bedryf se tendense en kenmerke, en begrip van die mededingers se produkte en hul bemarkingstrategieë.✓

(Enige 3 × 2) (6)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou