higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

(4090346)

13 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 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 item/woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te 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	Dit wat verkooppersoneel motiveer of aanmoedig om puik te presteer	A	werkspesifikasie
1.1.2	Deel van die totale mark se verkope wat 'n gegewe maatskappy op 'n spesifieke tyd besit	B	hiërargie van gesag
1.1.3	Daaglikse beoordeling van verkoopprestasie	C	prospektering
1.1.4	Dokument wat die persoonlike eienskappe en kwalifikasies van 'n persoon spesifiseer om aansoek om 'n verkoopswerk te doen	D	agting
1.1.5	Proses om leidrade te soek, dit aan vereistes te laat voldoen en in potensiële klante om te sit	E	markaandeel
1.1.6	Tempo waarteen die maatskappy se werknemers hul werk verlaat weens aftrede, afdanking of bedanking gedurende 'n gegewe tydperk	F	verkoopbegroting
1.1.7	Behoefte van wat mense van hulself dink en wat ander van hulle dink	G	personeelomset
1.1.8	Bedrywighede in die organisasie wat op verskillende bestuursvlakke plaasvind	H	aansporing
1.1.9	Formele bekendstelling van 'n nuwe werknemer aan die maatskappy	I	induksie
1.1.10	Totale inkomste verwag van alle verkoopte produkte	J	deurlopende evaluering van verkoopprestasie

(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 (1.2.1–1.2.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 In die onderhoud met 'n gade word 'n onderhoud met die paartjie tegelyktydig gevoer.

1.2.2 Verkooppersone kan slegs deur hul verkoopbestuurders opgelei word.

1.2.3 Verkoopbestuurders behoort verkooppersone te betrek by die opstel van 'n maatskappy se vergoedingsplan.

1.2.4 Die laaste stap in die verkoopproses is om 'n verkope te beklink.

1.2.5 'n Formele beoordeling van verkope behoort by die hoofkantoor plaas te vind ten einde erken te word.

1.2.6 Werwing van nieverkooppersoneel versterk gewoonlik die personeel se moreel, want dit word as 'n bevordering beskou.

1.2.7 Die groot voordeel van aanmoedigingsplanne is hul sterk motiveringskrag, veral vir jonger verkooppersone.

1.2.8 'n Voordeel van 'n matriksorganisasiestruktuur is dat dit buigsaam is om veranderinge in ag te neem.

1.2.9 Die eerste stap in die evaluering van verkoopprestasie is om regstelling te doen wanneer die verkooppersoon se prestasie onder standaard is.

1.2.10 Verkooppersone word gemotiveer deur die vooruitsig om meer geld te verdien.

1.2.11 By die nagaan van 'n aansoeker se verwysings, is dit nie raadsaam om die persoon se toestemming te kry voordat 'n vorige werkgewer gekontak word nie.

1.2.12 'n Vertikale verkoopsorganisasie het minder bestuursvlakke.

1.2.13 By die opstel van die verkoopbegroting behoort spesiale aandag slegs aan die huidige produkverkope geskenk te word.

1.2.14 'n Gewone kommissie is gepas vir roeteverkope.

1.2.15 'n Doeltreffende advertensie vir werwing behoort te poog om nie beloftes te maak wat nie nagekom kan word.

(15 × 2) (30)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Beantwoord AL die vrae in hierdie afdeling.

2.1 Die sukses van 'n sakeonderneming hang hoofsaaklik af van die optrede van die verkooppersone. Dit is dus belangrik om te alle tye 'n hoë standaard van werwing en keuring te handhaaf.

2.1.1 Onderskei tussen die terme *werwing* en *keuring*. (2 × 3) (6)

2.1.2 Bespreek kortliks VIER voordele van interne werwing (mense in die maatskappy). (4 × 2) (8)

2.1.3 Noem DRIE hooffunksies van 'n aansoekvorm. (3 × 2) (6)

2.2 "n Goed ontwerpte vergoedingsplan vir verkooppersone neem beide die behoeftes van die maatskappy en sy verkooppersoneel in ag.'

2.2.1 Bespreek DRIE doelwitte van 'n vergoedingsplan vanuit die maatskappy se standpunt. (3 × 3) (9)

2.2.2 Wat beteken 'n *billike vergoeding* vanuit 'n verkooppersoon se perspektief? (2 × 2) (4)

2.2.3 Bespreek DRIE omstandighede waaronder gewone kommissie as 'n metode van vergoeding gepas is. (3 × 2) (6)

2.3 Bemarkingskoste word ontleed om 'n verkooppersoon se vermoë te assesseer om direkte verkoopskoste te beheer.

2.3.1 Noem DRIE maniere om bemarkingskoste te ontleed. (3 × 1) (3)

2.3.2 Verduidelik die belangrikheid van individuele evaluering van verkoopprestasie. (4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 3

3.1 'n Persoonlike onderhoud stel die verkoopbestuurder in staat om die kandidaat se kommunikasievaardighede en sy/haar persoonlike voorkoms te beoordeel.

Bespreek VIER eienskappe van 'n ongestruktureerde onderhoud en gee EEN voorbeeld van 'n vraag wat in hierdie soort onderhoud gevra word. (4 × 2) (8)

3.2 Verduidelik kortliks die doel om verwysings na te gaan. (2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

3.3 Verkoopbestuurders moet 'n balans vind tussen die behoefte om 'n basiese salaris en aansporings te verskaf om verkooppersone uit te daag en te motiveer om hul bes vir die maatskappy te doen.

3.3.1 Noem DRIE basiese metodes van vergoeding. (3 × 1) (3)

3.3.2 Bespreek die belangrikheid van 'n bonus as aansporing. (2 × 2) (4)

3.3.3 Bespreek kortliks die DRIE variasies in kommissietariewe. (3 × 3) (9)

3.4 Verduidelik kortliks VYF metodes wat 'n verkoopbestuurder kan gebruik om die doeltreffendheid van 'n opleidingsprogram te evalueer. (5 × 2) (10)

3.5 Verkoopbestuurders moet doeltreffende toesighouers wees om te verseker dat verkooppersone en verkoopspanne optimaal presteer.

3.5.1 Definieer die term *toesighouding.* (3)

3.5.2 Verduidelik kortliks DRIE redes waarom toesighouding belangrik is. (3 × 2) (6)

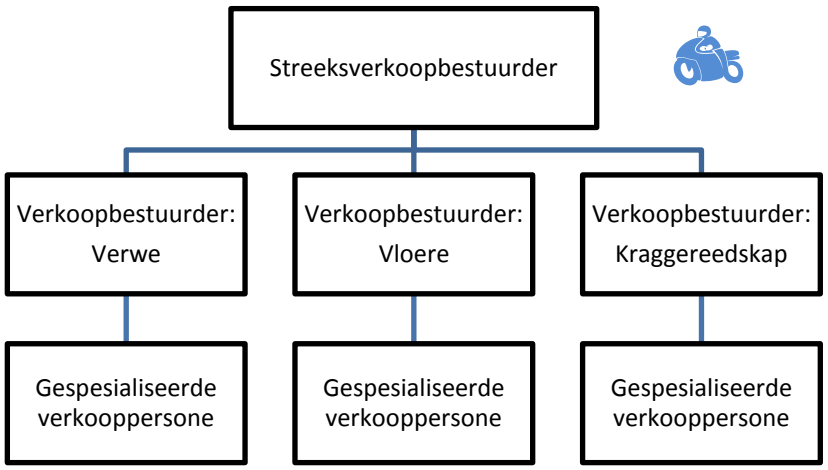
3.5.3 Verduidelik kortliks hoe indiensopleiding as 'n metode van toesighouding gedoen word. (3)

[50]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die organisasiestruktuur hier onder en beantwoord die vrae wat volg.

DORP EN PLATTELAND SE HARDEWARESENTRUM



4.1.1 Watter soort spesialisering word in die diagram hier bo getoon? (2)

4.1.2 Bespreek kortliks DRIE voordele om bogenoemde verkoops-organisasiestruktuur te gebruik. (3 × 2) (6)

4.1.3 Verduidelik kortliks VYF faktore wat 'n invloed op die spanwydte van beheer in 'n verkoopsorganisasie het. (5 × 2) (10)

4.2 Verduidelik kortliks die *gedesentraliseerde* verkoopsorganisasie. (2)

4.3 Prestasiestandaarde maak die kern van verkoopsevaluering uit.

Onderskei tussen die *inset-* en *uitsetprestasiestandaarde*.  (2 × 2) (4)

4.4 Identifiseer of die voorbeelde hier onder insetstandaarde of uitsetstandaarde is. Skryf slegs 'Inset' of 'Uitset' langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.4.1 Toename in grote van bestellings

4.4.2 Aantal nuwe moontlike kliënte gevind

4.4.3 Aantal afsprake gemaak 

4.4.4 Verbeterde verhouding: bestellings tot besoeke/oproepe

4.4.5 Pogings om tyd- en gebiedsbestuur te verbeter

(5 × 2) (10)

4.5 'n Doeltreffende opleidingsprogram is noodsaaklik vir die ampsbekleër om 'n produktiewe lid van die verkooppersoneel te word.

4.5.1 Noem VYF metodes om opleidingsbehoeftes te assesseer. (5 × 2) (10)

4.5.2 Verduidelik kortliks DRIE belangrike fokusgebiede wat 'n maatskappy by die opleiding van nuwe personeellede sal insluit.

(3 × 2) (6)



[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou