higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N6

(4090346)

18 September 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Copyright reserved

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
VERKOOPBESTUUR N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGING

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 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Watter van die volgende is nie 'n belangrike faktor in die beplanning van die beheerwydte ('span of control') nie?

A Verkooppersoon se kennis en ondervinding
B Kompleksiteit van verkopptake
C Fisieke voorkoms van verkooppersoon
D Verkoopbestuurder se vermoë om die verkooppersoon te bestuur

1.1.2 Geskikte situasie vir spesialisering volgens klant:

A Klante wydversprei
B Maatskappy wat nuwe markte wil binnedring
C Duisende produkte wat verkoop word
D Al die bogenoemde

1.1.3 Wanneer 'n spesifieke verkoopposisie ontleed word, moet die verkooppersoon fokus op die …

A evaluasie van verkoopprestasie.
B vereiste kennis en vaardighede vir die verkoopposisie.
C oorsprong van die produk.
D verkryging van nuwe klante.

1.1.4 'n Voorbeeld van eksterne werwing is …

A maatskappykennisgewingborde.
B maatskappy-eposse.
C maatskappynuusbriewe.
D werwingsagentskappe.

1.1.5 Watter een is NIE 'n hulpmiddel om 'n keuse te maak nie?

A Verwysingskontrole
B Sielkundige toetse
C Gesondheidstoetse
D Verkoopkompetisies

1.1.6 Die belangrikste komponent van ‘n opleidingsproses is …

A kennis van verkoopprosesse.
B opleiding van huweliksmaat.
C veranderlike elemente.
D herkenningsprogramme.

Kopiereg voorbehou

1.1.7 EEN voorbeeld van byvoordele:

A Verkoopvergaderings
B Verkoopkompetisies
C Behuisingstoelae
D Merietetoekennings

1.1.8 EEN van die volgende is nie ‘n uitsetmaatstaf om verkoop-prestasie te meet nie:

A Aantal daaglikse oproepe
B Aantal verkoopbestellings
C Aantal nuwe rekeninge
D Beheer van uitgawes

1.1.9 Kompensasiebestuur beteken verkooppersoneel moet …

A openlik gekonfronteer word.
B vir hulle werk en ywer met geld vergoed word.
C die geleentheid hê om aan aan besluitneming deel te neem.
D met respek en waardigheid behandel word.

1.1.10 Bemarkingskoste sluit … in.

A vervoeruitgawes
B administratiewe verkoopuitgawes
C afhaaluitgawes ('collection expenses')
D al die bogenoede

1.1.11 'n Kombinasievergoedingsplan …

A is maklik om te verstaan en te administreer.
B moedig verkooppersoneel nie aan om hulle wins op verkope te vermeerder nie.
C bestaan slegs uit salarisse.
D dien as sekuriteit en aansporing vir verkooppersoneel.

1.1.12 Watter EEN van die volgende is 'n werwingsaktiwiteit?

A Opleiding
B Prospektering ('Prospecting')
C Sifting ('Screening')
D Voorspelling

1.1.13 'n Formele waardebepaling van verkoopprestasie moet ...

A 'n kort oorsig wees.
B konsentreer op die verkooppersoon se swakhede.
C deur die verkooppersoon se onmiddellike toesighouer gedoen word.
D A en B

Kopiereg voorbehou

1.1.14 Watter EEN is nie 'n maatstaf vir verkoopdoelwitte nie?

A Tydsgebonde
B Realisties
C Rigied
D Meetbaar

1.1.15 Subjektiewe faktore in die vasstelling van doeltreffendheid van opleiding:

(i) Hoë moreel, meer deelneming aan verkoopvergaderings
(ii) Hantering van verkoopdoelwitte, luistervaardigheid, prospektering
(iii) Minder afwesigheid, minder toesighouding nodig
(iv) Gebruik van hulpmiddels, empatie, entoesiasme

A (i) en (iv)
B (ii) en (iii)
C (i) en (iii)
D (ii) en (iv)

(15 × 2) (30)

1.2 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Uitskakeling van ongekwalifiseerde en ongewenste kandidate sodat slegs gekwalifiseerde kandidate oorbly

1.2.2 Opmerklike verskil tussen werklike en ooreengekome standaarde

1.2.3 Toetse wat fokus op gedragseienskape soos selfvertroue

1.2.4 Vaste bedrag wat met gereelde tussenposes aan verkooppersoon betaal word, byvoorbeeld aan die einde van elke maand

1.2.5 Groep persone wat 'n organisasie op verskillende vlakke van senioriteit beheer

1.2.6 Koste wat nie volgens aktiwiteitsvlakke in 'n besigheid verskil nie

1.2.7 Toewys van verantwoordelikheid vir voltooiing van 'n spesifieke taak aan 'n werknemer

1.2.8 Formele bekendstelling van nuwe werknemers

1.2.9 Gedeelte van totale markverkope 'n maatskappy op 'n spesifieke tyd besit

1.2.10 Opspoor van moontlike klante, hulle kwalifiseer en dan potensiële klante van hulle maak

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Blinkskoon is 'n skoonmaak- en veiligheidsmaatskappy. Die maatskappy wou sy winsgewendheid verhoog deur meer mense in diens te neem, maar die verwagte groei het nie die toename in personeel geregverdig nie. Daar was 'n groot personeelomset en hulle wou toestande verbeter. 'n Raadgewende verkopemaatskappy is gevra om 'n verkoopopleidingsprogram aan te bied.

[Aangepas uit: *www.BraveheartSales.com*]

VRAAG 2

2.1 Bespreek DRIE verkoopopleidingsdoelwitte wat Blinkskoon kan bereik met die program om die prestasie van sy verkooppersoneel te verbeter. (3 × 4) (12)

2.2 Die opleidingsprogram sal by die hoofkantoor van Blinkskoon aangebied word.

2.2.1 Gee TWEE voordele van gesentraliseerde opleiding. (4)

2.2.2 Gee TWEE nadele van gedesentraliseerde opleiding. (2 × 4) (8)

2.3 Blinkskoon organiseer sy verkoopaktiwiteite geografies.

2.3.1 Verduidelik *geografiese spesialisasie*. (2)

2.3.2 Noem VYF voordele van geografiese spesialisasie. (5 × 2) (10)

2.4 Noem VYF faktore wat 'n verkooporganisasie se kontrolebeheer regstreeks beïnvloed. (5)

2.5 Identifiseer DRIE basisse vir die ontleding van markkoste. (3)

2.6 Hoekom is individuele verkoopprestasie belangrik? (5 × 2) (10)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Die raadgewende verkopemaatskappy het 'n program opgestel vir beter huurdoeltreffendheid van Blinkskoon se dienste deur die werksadvertensies te verbeter. Hulle het die profiel van die suksesvolle verkooppersoneel spesifiek vir die maatskappy aangepas.

3.1.1 Noem VYF doelstellings van 'n werksbeskrywing. (5)

3.1.2 Noem VYF soorte inligting wat 'n advertensie moet bevat om die regte applikant te lok. (5)

3.1.3 Bespreek kortliks die onderhoudvoering met 'n huweliksmaat as 'n siftings- en keusehulpmiddel. (3 × 2) (6)

3.2 As verkoopbestuurder by Blinkskoon moet jy 'n gebalanseerde en doeltreffende vergoedingsplan vir die verskooppersoneel saamstel.

3.2.1 Bespreek DRIE doelwitte van 'n goeie vergoedingsplan uit die maatskappy se oogpunt. (3 × 3) (9)

3.2.2 Beskryf VIER situasies waarin jy 'n gewone salaris as 'n vergoedingsmetode sal gebruik. (4 × 2) (8)

3.3 Verduidelik DRIE faktore wat die ontleding van verkoopneigings kan bemoeilik. (3 × 4) (12)

3.4 Noem VYF faktore wat oorweeg moet word wanneer die soort verkooporganisasie bepaal moet word. (5)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Noem VYF voorbeelde van produkkennis wat tydens 'n verkooptransaksie tot voordeel van 'n verkooppersoon sal wees. (5 × 2) (10)

4.2 Verduidelik hoe elk van die volgende motiveringshulpmiddels die verkoopbestuurder kan help om die verkoopmoreel van werknemers by Blinkskoon te verhoog:

4.2.1 Verkoopkompetisies

4.2.2 Erkenning en toekennings

(2 × 4) (8)

4.3 'n Verkoopbestuurder moet verseker dat rekrute in die maatskappy korrek geöriënteer word ('inducted').

4.3.1 Gee DRIE redes waarom die oriëntasie van nuut aangestelde verkooppersoneel belangrik is. (3 × 2) (6)

4.3.2 Noem VYF soorte inligting wat by 'n oriëntasieprogram ('induction programme') ingesluit moet wees. (5)

4.4 Bespreek DRIE variasies van kommissietariewe. (3 × 3) (9)

4.5 Nadat die werklike prestasie met die voorafbepaalde standaard vergelyk is, is negatiewe variansies geïdentifiseer.

Bespreek die DRIE stappe in die finale stadium van die prestasie-evaluasieproses. (3 × 4) (12)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou