higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

26 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Prent A – Hokkie-uitleg
Prent B – Oopplanuitleg (2)

1.1.2 **Prent A**
- Werkers sit in elke vertrek in klein hokkies.
- Elke hokkie is net groot genoeg vir 'n lessenaar en rekenaar.
- Hokkies word geskei deur lae of hoë mure of selfs plante of skerms.

Prent B
- Dit is gebaseer op 'n vloerplan met groot, oop spasies.
- Dit minimaliseer die gebruik van klein, ingeslote vertrekkies soos private kantore.
- Een groot vertrek is verdeel in kleiner werkstasies sonder vaste afskortings.
- Werkers sit nie in hokkies nie en kan mekaar sien werk.

(Enige 2 + enige 2) (4)

1.1.3
- Afskortings mors spasie.
- Instandhouding en skoonmaak is moeilik.
- Werkvloei word belemmer.
- Afskortings bemoeilik toesig.
- Sommige werknemers kan geïsoleer voel. (5)

1.1.4 Natuurlike ventilasie✓ deur oop vensters✓

OF

Kunsmatige ventilasie✓ deur lugversorging en waaiers✓ (2)

1.1.5
- Natuurlike ventilasie is nie 'n elektrisiteitsuitgawe nie.
- Kunsmatige ventilasie kan beheer word om die werkers te pas - so warm/koud as wat hulle verkies. (2)

1.2 1.2.1 Onwaar; BSP help met die vloei van data en fondse.
1.2.2 Waar
1.2.3 Onwaar; 'n e-kaartjie word uitgereik as 'n passasier 'n vliegkaartjie elektronies koop.
1.2.4 Waar
1.2.5 Onwaar; AVP bevat die naam van die agentskap, sy ligging en IATA-kode.

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 **CRS**

- Sentrale besprekingstelsel
- Dit is 'n gerekenariseerde stelsel waardeur besprekings gemaak en kaartjies uitgereik kan word; dit bevat inligting oor skedules, beskikbaarheid, tariewe en verwante dienste.
- 'n Web-gebaseerde stelsel wat ontwerp is om besprekings van verskillende toegangspunte en liggings na een stelsel te bestuur.
- Dit bevat inligting oor hoteltariewe en beskikbaarheid van alle hotelle in die groep.
- Besprekings kan elektronies gedoen en bevestig word.

GDS

- Globale verspreidingstelsel
- Dit is 'n internasionale gerekenariseerde besprekingstelsel wat toegang het tot baie databasisse (of CRS'e) van verskillende verskaffers en dienste wat in die toerismebedryf aangebied word.
- Dit gee reisagente toegang tot verskillende CRS'e deur verskillende verskaffers te kombineer om vergelykings besprekings te maak.
- Dit is makliker om beskikbaarheid vas te stel en pryse te vergelyk as jy nie na elke CRS toe hoef te gaan nie. (Enige 3 + enige 3) (6)

1.4

- Oormaat bagasie
- Verandering van vlugte
- Verandering van sitplekke en klas (3)

1.5

- Stel die datum waarop die kaartjie verkoop is op die valideerder.
- Plaas die lugredery se draernommerplaat in die valideerder.
- Plaas die agent se valideerderplaat met die regte inligting in die masjien.
- Plaas die kaartjie op die plate.
- Trek die valideerder om die besonderhede op die kaartjie aan te bring. (5)

[39]

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Standard Bank
- ABSA
- First National Bank
- Capitec
- Nedbank (5)

2.1.2 Handelsbanke is winsgewende✓ organisasies wat deposito's van individue en ondernemings vra en ontvang✓ in die vorm van tjek- en spaarrekeninge.

OF

Handelsbanke se primêre besigheid is om deposito's te ontvang✓ en geld aan individue en ondernemings te leen✓. (2)

2.1.3 Stap 1: Sit die kaart in die kaartgleuf. Maak seker die kaart is in die rigting wat op die masjien aangedui is.
Stap 2: Volg die stappe wat op die skerm aangedui is. Op die meeste OTM's moet jy 'n taal kies en 'n PIN invoer.
Stap 3: Kies die funksie, byvoorbeeld onttrekking, saldo, koop voorafbetaalde diens/produk, deposito, oordrag, ens.
Stap 4: Volg die aanwysings om die sessie te beëindig en kies of jy 'n kwitansie wil druk of nie.
Stap 5: Onthou om jou kaart en geld te vat. (5)

2.1.4
- EFO (EFT)
- Gaan saldo's na
- Kyk na onlangse transaksies
- Betaal rekeninge
- Koop voorafbetaalde lugtyd (selfoonbankdienste)
- Aanlyn inkopies
- Bespreek vlugte, hotelle, teaterkaartjies, ens. (Enige 5 × 1) (5)

2.1.5 Aanlyn bankdienste stel kliënte in staat om finansiële transaksies✓ aan te gaan op 'n veilige webwerf✓ wat deur die bank bestuur word✓. Aanlyn bankdienste kan op enige elektroniese toestel soos 'n rekenaar, tablet of selfoon gebruik word.✓ (2)

2.2 Reisversekering is bedoel om mediese uitgawes, kansellasie van reise, verlore bagasie, vliegongelukke en ander verliese te dek✓ wat gely word terwyl jy internasionaal✓ of binnelands✓ reis. Dit kan gewoonlik tydens die bespreking van 'n reis gereël word vir presies die duur van daardie reis✓ of vir 'n onbeperkte aantal reise in 'n vasgestelde tydraamwerk.✓ (5)

2.3 2.3.1 Uiterste weerstoestande, mediese uitbrekings of selfs sosiopolitieke gebeure soos terreuraanvalle kom in die meeste lande voor.

2.3.2 Party versekeraars se tariewe is redelik hoog en dit kan jou laat wonder of versekering regtig nodig is, maar daar is ook baie bekostigbare reisversekering wat jou nie 'n hoop geld sal kos nie. Die meeste reisagentskappe kan inligting oor verskeie reis-versekeringsopsies verskaf.

Kopiereg voorbehou

2.3.3 Hoewel jou mediese fonds jou plaaslik mag dek, sal dit jou nie noodwendig in die buiteland dek nie, veral nie in geval van noodontruiming nie. Gaan jou mediese fonds se bepalings en voorwaardes noukeurig na voordat jy besluit of jy reisversekering wil koo, sodat jy seker is waar en waarvoor jy gedek is, asook watter prosedures jy moet volg om te verseker dat jou mediese fonds jou eise aanvaar.

2.3.4 Versekeraars neig om eise af te keur as dit voortspruit uit ongelukke of voorvalle wat die gevolg is van jou eie nalatigheid of roekeloosheid. Moet byvoorbeeld nie aanneem dat jou reisversekering 'n vlug sal dek as jy dit mis omdat jy verslaap het nie, of as jy nie die aanbevole inentings voor jou reis gekry het nie, of as jy doelbewus na 'n bestemming reis waar daar politieke of burgerlike onrus is nie. As jy wel 'n bietjie avontuur beplan, maak seker jy koop reisversekering wat dit uitdruklik dek.

(Enige relevante 4 × 2) (8)

2.4 Kansellasie – Enige verduideliking wat wys die reis is vanweë onvoorsiene omstandighede gekanselleer voordat dit begin het. Dit is passasier wat nie met die reis wil voortgaan nie se skuld. Voorbeeld: Joan het haar vlug gekanselleer omdat haar dogter in die hospitaal opgeneem is.

Opskorting – Enige verduideliking wat wys die reis is gekanselleer weens onvoorsiene omstandighede en nie deur die passasier se toedoen nie. Voorbeeld: Peter was al op die boot toe dit gesink het. (2 + 2) (4)

2.5
- Naam
- ID-nommer
- Geslag
- Ras
- Kliënt se visa
- Paspoort en ID
- Kliënt se kontakbesonderhede en adres
- Bankbesonderhede
- Kredietkaartinligting
- Mediese geskiedenis
- Reisgeskiedenis en -rekords (reisplanne)
- Kliënt se lyste (Enige 4 × 1) (4)

2.6
- Diefwering voor vensters en deure
- Alarmstelsel wanneer die kantoor gesluit is
- Paniekknoppies op verskeie plekke in die kantoor
- SABS-goedgekeurde veiligheid vir belangrike dokumente en kontant
- CCTV-kameras
- Veiligheidswagte op groot persele
- Veilige parkering vir werknemers en kliënte
- Toegangskaarte by die ingang (Enige 5 × 1) (5)

[45]

VRAAG 3

3.1

3.1.1	J
3.1.2	B
3.1.3	D
3.1.4	A
3.1.5	G
3.1.6	E
3.1.7	F
3.1.8	H
3.1.9	C
3.1.10	I

(10 × 1) (10)

3.2
- Met 'n kruisverwysingstelsel kan 'n mens aantekeninge op lêer maak aandui waar verwante inligting in die liasseerstelsel gevind kan word.
- Wanneer dokumente of rekords geliasseer word, kan sommige onder meer as een kategorie of lêernaam hoort. Liasseer die rekords in een kategorie en plaas 'n kruisverwysingsnota in die ander. (2)

3.3
- DOCEX is 'n private posdiens wat in die toerismebedryf gebruik word.
- Dienste word slegs aan intekenaars gelewer.
- Dit bied 'n oornagposdiens tussen intekenare in verskillende stede.
- Die koste is hoër as die poskantoor s'n maar laer as koeriers s'n.
- Lede betaal eenmalige aansluiting, jaarlikse ledegeld en BTW.
- Alle lede kan 'n onbeperkte aantal posstukke stuur sonder ekstra koste.
- Ekstra koste is wel van toepassing as 'n pakket meer as 2 kg weeg (koste per kilo + BTW).
- Daar is daagliks aflewerings by OR Tambo Internasionaal, ASATA, SANPARKE en toonaangewende versekeringsmaatskappye.
- Dit is kostedoeltreffend, want alle pos (dringend of nie) word vinnig deur DOCEX gestuur.
- Dit is gerieflik en jy weet verseker die pos sal kom. (10)

3.4
- Opdrag om te liasseer
- Sortering
- Verwysings
- Plasing (4)

[26]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Langafstandvlugte is vlugte wat lank duur – ses tot twaalf uur sonder onderbreking.
- Vlugte sonder tierlantyntjies is vlugte sonder nienoodsaaklike ekstras wat die prys beïnvloed, bv. etes en bagasie. (2)

4.1.2 Diens✓ want vervoer is nie 'n tasbare produk wat getoets✓ of ondersoek✓ kan word voordat dit gekoop word nie. (3)

4.1.3 Laer klas✓✓ of laer middelklas, want hulle teiken mense wat goedkoper vlugte benodig✓ en wat waarskynlik 'n laer inkomste het.✓ (4)

4.1.4 2018✓ bekendstellingsfase✓ (2)

4.1.5 Ken punte soos volg toe:

- Ontwerp/skets van advertensie, m.a.w. logo,✓ prente,✓ rame, kleur,✓ ens. (Geen punte as student net die vier P's genoem het nie.)
- Produk ingesluit – vlug sonder fieterjasies✓ bv. van Johannesburg na Londen✓
- Prys ingesluit – 35% afslag✓ vir die eerste 300 mense wat retoerkaartjies koop✓
- Promosie ingesluit – gedrukte media (*Getaway*-tydskrif)✓
- Plek ingesluit – naam van die agentskap, bv. Decent Travel (Pty) Ltd. (www.wowair.com✓ en telefoonnommer: 087 434 9999✓) (10)

4.2 4.2.1
- Die doel was om goedkoop produkte te lewer wat wyd beskikbaar is.
- Besighede het op hulself gefokus en nie op die kliënte se behoeftes nie.
- Die oplossing van produksieprobleme was die grootste probleem.
- Bemarkers het gedink kliënte sal produkte koop net omdat dit beskikbaar is.
- Klante was meestal arm.
- Klante het nie al die produkte gekoop nie.
- Voorraad het begin ophoop en bemarkers kon nie alles verkoop kry nie. (Enige DRIE)

4.2.2
- Bemarkers en bestuurders het besef om produkte te hê is nie genoeg nie.
- Hulle moes spesiale pogings aanwend om die produkte bekend te stel en te verkoop.
- Voorraad het in pakhuise opgehoop.
- Die mededinging tussen produkte het toegeneem.
- Advertensies is bekendgestel.
- Aggressiewe verkoopmetodes is gebruik.
- Hoe meer jy verkoop, hoe meer wins maak jy.
- Hulle het produkte persoonlik (deur tot deur) verkoop.

(Enige DRIE)

4.2.3
- Verbruikers het meer gesofistikeerd en ryker geword.
- Die verskeidenheid mededingende produkte het toegeneem.
- Bemarkingsbestuurders het besef produkte moet in verbruikers se behoeftes voorsien.
- Hulle moes die boodskap oordra dat die produk in die verbruiker se behoeftes sal voorsien.
- Verbruikers sal 'n produk koop wat in hul behoeftes voorsien en nie net omdat dit goedkoop is nie. (Enige DRIE)

(3 × 3) (9)

4.3 4.3.1
- Probeer na aan ander kom
- Kies 'n produk wat reeds in gebruik is
- Volg die meerderheid
- Wil hê mense moet van hulle hou en hulle waardeer

(Enige DRIE)

4.3.2
- Beweeg weg van ander
- Koop eksklusiewe reisprodukte
- Reis alleen en het eie idees en persepsies
- Wil hul eie selfbeeld bevredig (Enige DRIE)

4.3.3
- Beweeg weg van ander
- Beskou ander se menings as onbelangrik
- Neem hul eie besluite en koop produkte wat hul behoeftes die beste pas
- Selfvoldaan (Enige DRIE)

(3 × 3) (9)

[39]

VRAAG 5

5.1

5.1.1	F
5.1.2	I
5.1.3	J
5.1.4	B
5.1.5	A
5.1.6	H
5.1.7	D
5.1.8	G
5.1.9	E
5.1.10	C

(10 × 1) (10)

5.2 **1. Voldoende voorbereiding voor verkope**

- Die verkoopspersoon moet goed voorbereid wees.
- Die verkoopspersoon moet die produk ken.
- Die verkoopspersoon moet verkoopstegnieke kan toepas.

2. Identifiseer en spoor kopers op

- Laat weet vorige kliënte van nuwe produkte.
- Gebruik bemarkingsmedia.
- Gebruik sosiale media.

3. Nader die koper

- Reik uit na moontlike kliënte.
- Belê 'n vergadering met moontlike kliënte.
- Die doel van die vergadering is om die produk vir die kliënt te wys.
- Maak per e-pos of telefonies kontak met moontlike kopers of nooi hulle na 'n spesiale geleentheid. (Enige DRIE)

4. Aanbieding

- Stel die produk/diens aan kliënte bekend met visuele materiaal of demonstrasies.
- Gebruik sosiale media soos YouTube.
- Wys die kliënt op die produk/diens se voordele.
- Oorreed die kliënt om die produk te koop. (Enige DRIE)

5. Beantwoord vrae en weerlê besware

- Beantwoord alle vrae oor die produk.
- Stel vas hoeveel oorreding nog nodig is voordat die kliënt die produk sal koop.
- Weerlê besware deur alternatiewe voor te stel.

6. Sluit die transaksie

- Kry 'n onderneming van die kliënt om te koop.
- Kry iets op skrif, byvoorbeeld 'n kontrak.
- Laat die kliënt betaal om sy/haar erns te wys.
- As die kliënt nie 'n besluit wil neem nie, is dit die beste om reguit te vra hoekom nie. (Enige DRIE)

7. Volg op

- Kontak die kliënt nadat die transaksie gesluit is of nadat hy/sy van die reis terugkeer.
- Maak seker alles het goed afgeloop en die kliënt het gekry wat hy/sy verwag het.
- Dit sal positiewe mondelinge bemarking verseker.
- Dit sal lei tot langtermynverhoudings met kliënte. (Enige DRIE)

(7 × 3) (21)

5.3

5.3.1	B
5.3.2	A
5.3.3	D
5.3.4	C/D
5.3.5	D
5.3.6	B/C
5.3.7	C
5.3.8	B
5.3.9	D
5.3.10	C

(10 × 2) (20)
[51]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou