higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

15 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 D
1.1.2 A
1.1.3 A
1.1.4 B
1.1.5 A
1.1.6 B
1.1.7 C
1.1.8 D
1.1.9 B
1.1.10 B

(10 × 1) (10)

1.2.
- Gehalte van die afskrif wat benodig word.
- Of ’n kleurafskrif benodig word.
- Die koste om ’n afskrif te maak.
- Die tipe papier wat benodig word.
- Die getal afskrifte wat benodig word.
- Hoeveel mense sal die masjien gebruik?
- Sal die masjien gekoop of gehuur word?
- Sal dit nodig wees om toegangsnommers aan personeel uit te reik?
- Hoeveel funksies moet die masjien uitvoer, d.w.s. verklein, vergroot, bind of sorteer.

(Enige 5 × 1) (5)

1.3
1.3.1 Skandeerder
1.3.2 Fotostaatmasjien
1.3.3 Faks

(3 × 2) (6)

1.4 1.4.1 Elektroniese kaartjie (e-kaartjie) (1)

1.4.2
A Gevalideerde karweier
B Beteken dat hierdie dokument nie gebruik kan word om aan boord te gaan nie
C Plek en datum van uitreiking
D Elektroniese kaartjienommer
E Passasier se naam
F Vertrekkende-lughawekode
G Aankomslughawekode
H Lugrederykode en vlugnommers
I Klas diens en reisdatums (9)

1.5
- Dit verlaag lugrederye se uitgawes en bied agente terselfdertyd ’n kostedoeltreffende stelsel om die produkte van dié lugrederye te verkoop wat in die BSP deelneem
- Stel lugrederye en agente in staat om administratiewe bokoste te spaar, terwyl hulle hul dienste aan die kliënte stroom
- Bied een verskaffingsbron van kaartjienommers vir elektroniese kaartjies
- Vereenvoudig betaalprosedures deur een punt vir die agent se betalings te vestig. (4)

[35]

VRAAG 2

2.1
2.1.1 Gang/Geslote kantooruitleg
2.1.2 Oopplan-kantooruitleg
2.1.3 Hokkie-kantooruitleg
2.1.4 Oopplan-kantooruitleg
2.1.5 Panoramiese/gemengde/gekombineerde kantooruitleg
(5 × 2) (10)

2.2 2.2.1 Geregistreerde pos (1)

2.2.2
- Vra vir 'n plakker vir geregistreerde pos by jou plaaslike poskantoor
- Verklaar die akkurate waarde van die item wat jy stuur
- Plak die korrekte posseëls op jou item
- Gee die item oor die toonbank
- Die pakkie sal elektronies geskandeer word
- Die versender sal ’n kwitansie ontvang
- Die transaksie-kwitansie is bewys dat dit gepos is en sluit die Volg & Naspoor ID nommer in om jou item op te spoor
- Die ontvanger sal ’n kennisgewing in sy/haar posbus kry om die pakkie af te haal
- Bewys van identifikasie sal vereis word wanneer die pos afgehaal word. (Enige gepaste antwoord 6 × 1) (6)

2.2.3
Die volgorde van die stappe is nie belangrik nie
- Stap 1: Sorteer die pos wat ontvang is✓ (volgens geregistreerde, gewone en persoonlike pos)
- Stap 2: Geregistreerde pos moet eerste oopgemaak word.✓
- Stap 3. Stempel al die pos met ’n datumstempel✓ (as bewys van ontvangs van pos en gaan alle aanhangsels na)
- Stap 4: Teken die pos en geld ontvang aan (Geld in die betaalregister en alle ander pos in die posregister). Nota: geen gemorspos word aangeteken nie.✓
- Stap 5: Deel die pos uit✓ (5)

2.2.4 Persoonlike klassifikasie✓ d.w.s. Schmidt A✓, Smith BM, Dama G ens.
Onderwerpklassifikasie✓ d.w.s. Rekeninge✓, Bemarking ens.
Geografiese klassifikasie✓ d.w.s. Gauteng✓, Mpumalanga, Noordwes ens. (6)
[28]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Aanspreeklikheidsversekering is ’n versekering wat die versekerde sal dek as 'n ander party sy of haar besigheid dagvaar; hierdie tipe versekering sal regskoste wat betrokke is, asook enige wetlike uitbetalings wat gemaak moet word, uitbetaal.✓✓ Byvoorbeeld 'n agentskap kan gedagvaar word dat vertroulike inligting aan 'n derde party gelek is. ✓

3.1.2 Toerismeversekering is 'n vorm van beskerming wat kliënte kan gebruik om hulle teen onvoorsiene gebeure te beskerm TERWYL hulle reis ✓✓ byvoorbeeld kliënt wat sy of haar reisdokumente tydens sy of haar reis verloor.✓

3.1.3 Besigheidsonderbrekingsversekering dek die verlies aan inkomste wat 'n besigheid ly ✓✓ ná 'n natuurramp, skade aan eiendom, inbraak wat veroorsaak dat maatskappy se produksie benadeel word.✓

3.1.4 Kuberrisikoversekering beskerm toerismemaatskappy wat besigheid oor die internet doen,✓✓ die dekking sal die volgende insluit maar is nie beperk nie tot dataskendings ✓, stelsel-indringing, kwaadwillige sagteware-risiko's ens.
(4 × 3) (12)

3.2.1 Met versekering, hoe hoër die risiko van verlies, hoe hoër die premie.✓✓ Die premie vir 'n bed-en-ontbyt-onderneming sonder 'n speelterrein en 'n swembad sal laer wees aangesien die kans vir besering of dood laer is vir kinders tydens hulle verblyf.✓✓ Maar 'n bed-en-ontbyt-onderneming met 'n speelterrein en 'n swembad leen hom daartoe dat kinders benadeel kan word deur ongelukke terwyl hulle speel of swem, dus sal die premie hoër wees.✓✓ (6)

3.2.2 Potensiële sekuriteitsrisiko's

- Rekenaarlêers oop op die rekenaars
- Rekenaars sonder wagwoorde
- Rekenaarvirusse
- Verdagte mense
- Dokumente wat oop lê op lessenaars
- Maatskappy se alarm wat nie snags of naweke geaktiveer word nie
- Vertroulike inligting wat nie toegesluit is nie, wat gebruik word
- Paspoorte wat op lessenaars lê terwyl personeellid weg is van sy lessenaar (Enige 4 × 1) (4)

3.2.3
- Name en ID nommers
- Geslag en etniese oorsprong/ras van kliënt
- Kliënt se visum, paspoort en identifikasiedokumente
- Kliënt se kontakbesonderhede en adresse
- Bankbesonderhede
- Kredietkaartinligting
- Mediese geskiedenis
- Reisgeskiedenis en -rekords (reisplanne)
- Kliëntelyste
- Personeel- en besigheidsinligting
- Personeelkontakbesonderhede en -adresse
- Personeelsalarisse en bankbesonderhede
- Inligting oor besigheidsbeplanning en vooruitskatting

(Enige 6 × 1) (6)

3.3 3.3.1
- Kaart A: Debietkaart/Tjekkaart
- Kaart B: Kontantpaspoort/Reisbeursie/Reisgeldkaart
- Kaart C: Kredietkaart (3)

3.3.2 Is 'n voorafbetaalde valutakaart✓ waarop geld gelaai word✓ in 'n plaaslike geldeenheid van die land wat jy besoek (2)

Kontantpaspoort (Reisgeldkaart): Die kaart word net soos 'n debietkaart✓✓ in 'n ander land gebruik. Wanneer jy vir iets betaal, sal geld wat op die kaart gelaai is direk na 'n rekening gedebiteer word✓✓ waaraan die rekening gekoppel is. Jy kan nie oorbestee nie aangesien daar net 'n sekere bedrag op die kaart gelaai is. Geld op die kaart wat nie bestee word nie, kan terugbetaal word wanneer jy van jou reis terugkeer. (4)

3.3.3
- Geld wat nog op die kaart is, kan na jou bestaande bankrekening oorgeplaas word.✓
- As jy die reiskaart by dieselfde bank gekry het waar jy jou bankrekening het, sal dit gratis gedoen word.✓ Indien nie, sal daar bankgeld gehef word.✓ (3)

3.3.4
- Veiliger as om kontant by jou te dra.✓
- Bankkostes is minder✓ op kaarttransaksies as om geld te onttrek.
- Dit is gerieflik – jy hoef nie bank toe te gaan en in 'n lang tou te staan vir kontant nie.✓
- Die bankstaat sal jou help om rekord te hou ✓ van waar jou geld bestee is.
- Vanweë die unieke PIN-kode sal dit moeilik wees om die kaart te gebruik wanneer dit gesteel word.
- Sommige banke bied belonings aan wanneer jy jou bankkaart gereeld gebruik.
- Sekere kaarte kan internasionaal gebruik word en jy hoef nie geld te wissel vóór jy reis nie. (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

3.3.5 'n Kredietkaart stel die kliënt in staat om op krediet te koop ✓ d.w.s. jy leen geld by die finansiële instelling en sal dit in paaiemente terugbetaal.✓ (2)

3.3.6
- Kredietkaartbedrog
- Bankkostes is baie hoog
- Hoë rente word betaal
- Soms kan die bepalings en voorwaardes verwarrend wees
- Dit kan 'n versoeking wees om onnodig te veel uit te gee

(Enige 3 × 1) (3)
[49]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Onwaar,✓ die korrekte antwoord is prys nie plek nie✓

4.1.2 Onwaar,✓ 'n brosjure wat verskillende bootreis-opsies verduidelik, is die promosie-element van die bemarkingsamestelling ✓

4.1.3 Waar✓✓

4.1.4 Onwaar,✓ hoteltariewe word nie deur die regering gereguleer nie✓

4.1.5 Onwaar,✓ gesamentlike projekte stel groepe mense in staat om saam te werk om aanlyninhoud te skep.✓

(5 + 5) (10)

4.2 4.2.1 Aanlynbesprekings (1)

4.2.2 Die grafiek dui aan dat 77%✓ van reisigers in Indië besprekings aanlyn maak, gevolg deur diegene wat die hotel lok om besprekings te maak (1)

4.2.3
- 'n Selfoontoepassing is 'n sagtewareprogram wat jy kan aflaai en direk toegang daartoe kry deur jou foon of 'n ander mobiele toestel, soos 'n tablet of musiekspeler te gebruik.
- As jy 'n slimfoon of ander mobiele toestel het, gebruik jy waarskynlik toepassings – om speletjies te speel, om gedetailleerde rigtingaanwysings te kry, toegang tot die nuus, boeke en die weer te kry; en om besprekings te maak en meer.

(Enige EEN) (1)

4.2.4
- Net gereelde kliënte van 'n spesifieke hotelgroep sal 'n mobiele toepassing vir daardie hotelgroep hê.
- Meer reisigers deur die wêreld sal nie 'n mobiele toepassing op hulle fone hê nie.
- Kliënte sonder slimfone het nie mobiele toepassings nie.

(Enige 2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

4.2.5
- Besprekings kan enige tyd van die dag of nag gemaak word (24 uur)
- Gerief om besprekings op enige plek te maak (by die werk of huis)
- Bevestiging van die bespreking is onmiddellik beskikbaar
- Maklik om beskikbaarheid vas te stel
- Maklik om pryse te vergelyk
- Die meeste aanlyndienste bied aanlynkonsultante aan om te help wanneer nodig
- Spaar kostes aangesien geen middelman betaal hoef te word nie ✓
- Menslike foute word uitgeskakel tensy die verbruiker 'n tikfout maak.
- Aanlynbesprekings lewer deurgaans 'n beter prys aangesien hoofde dit altyd goedkoper te maak om aanlyn te bespreek as al die ander opsies. (Enige 8 × 1) (8)

4.2.6
- Hotel
- Oscar
- Tango
- Echo
- Lima (5)

4.3 4.3.1 YouTube: 'n hotel kan video's vertoon waar sy gaste hulle verblyf geniet deur 'n verskeidenheid dienste te gebruik wat die hotel aanbied om reisigers te motiveer om die produk te koop.

4.3.2 Skype kan deur die hotel gebruik word om potensiële kliënte of verskaffers te 'ontmoet' en ook 'n transaksie te beklink soos 'n mens met persoonlike onderhandelings kan doen

4.3.3 Twitter kan deur die hotel gebruik word om te twiet of na miljoene kliënte uit te saai wat gebeur soos dit gebeur (soos wanneer 'n hotel groot funksies aanbied).

4.3.4 Facebook: die hotel kan 'n Facebook-blad met sy naam skep en spesiale aanbiedings aan die algemene publiek maak.

(4 × 2) (8)

4.4 4.4.1 Bemarkingsera
4.4.2 Verkoopsera
4.4.3 Produksie-era
4.4.4 Produksie-era
4.4.5 Bemarkingsera
4.4.6 Bemarkingsera
4.4.7 Bemarkingsera
4.4.8 Verkoopsera
4.4.9 Verkoopsera
4.4.10 Produksie-era

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

4.5
- Kultuur
- Verwysingsgroepe
- Sosiale klas
- Gesinslewesiklus (5)

[50]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Ingesteldheid/Houding is 'n geneigdheid om op 'n gunstige of ongunstige manier op te tree ten opsigte van 'n produk of diens (2)

5.1.2 Kliëntediens het daarmee te doen om kliënte te verwagtinge te oortref (2)

5.1.3
- Hou op lees of met jou kollega te praat
- Stel jouself voor en wys vir die kliënt waar om te sit
- Luister na die kliënt se behoeftes
- Vra tersaaklike vrae om 'n beter idee te kry van wat die kliënt wil hê
- Skryf die belangrikste dinge neer terwyl die kliënt praat sodat jy dit nie later vergeet nie
- As die foon lui, antwoord, plaas die oproep oor en vra om verskoning. (Enige 5 × 1) (5)

5.1.4
- Om uitgaande te wees en nie skaam te wees om met mense te praat nie
- Wees passievol en glo in die produk wat jy verkoop
- Vra die regte vrae
- Luister aandagtig en gee volle aandag aan die kliënt
- Werk hard en slim
- Moet in staat wees om vinnig en helder te dink
- Moet goed georganiseerd wees
- Hoflik wees
- Behulpsaam
- Bedien kliënte soos jy bedien wil word
- Wees sensitief vir die kliënt se behoeftes (Enige 6 × 1) (6)

5.2 Stap 1: Beskik oor voldoende kennis van die produk.
Wees ten volle voorbereid, ken die produk wat jy verkoop en die maatskappy.✓✓

Stap 2: Vind en identifiseer die koper.
Toerismetydskrifte en handelstydskrifte asook sosiale media✓✓

Stap 3: Nader voornemende kliënte (kopers)
Reik uit na potensiële kliënte en reël die vergadering met hulle om die produk of diens wat jy aanbied aan hulle te verduidelik
Bel, e-pos en reël vergadering

Stap 4: Bied verkooppunte aan en verskaf dit
Gebruik beelde en demonstrasie om die voordele aan te dui✓✓

Stap 5: Beantwoord vrae en besware
Verstaan en oorkom kliënt se besware, herken koopseine, bied alternatiewe aan vir enige beswaar✓✓

Stap 6: Beklink die transaksie
Gee redes waarom die transaksie vandag gefinaliseer moet word. Beklink die transaksie deur 'n verbintenis soos 'n krediet-kaartnommer te kry, beklemtoon die geskenke en voordele wat die transaksie vergesel.✓✓

Stap 7: Opvolg (nie-verkoopsaktiwiteite)
Behou goeie betrekkinge, doen ná die tyd navraag of die reis goed afgeloop het, hou kliënte op 'n poslys.✓✓

(7 × 2) (14)

5.3 5.3.1 A
5.3.2 E
5.3.3 G
5.3.4 D
5.3.5 F

(5 × 1) (5)

5.4 **Definisie**:

- Persoonlike verkope is ook bekend as aangesig-tot-aangesig verkope✓ waarin een persoon wat die verkoopspersoon is die kliënt probeer oortuig✓ om 'n produk te koop.
- Dit is 'n promosiemetode waardeur die verkoopspersoon sy of haar vaardighede en vermoëns gebruik in 'n poging om 'n produk te verkoop.

Beskrywing:

- Persoonlike verkope is 'n aangesig-tot-aangesig verkoopstegniek waardeur 'n verkoopspersoon sy of haar interpersoonlike vaardighede ✓✓ gebruik om 'n kliënt te oortuig om 'n sekere produk te koop.
- Die verkoopspersoon probeer om verskeie kenmerke van die produk te beklemtoon om die kliënt te oortuig✓✓ dat die produk net waarde sal toevoeg.
- Die maatskappy wil bewustheid skep oor die produk waarvoor dit 'n persoonlike benadering gebruik.
- Persoonlike verkope behels persoonlike kontak; 'n verkoopspersoon weet hoe om 'n produk vir 'n potensiële kliënt aan te bied.
- Persoonlike verkope kan plaasvind wanneer 'n verkoopspersoon in interaksie is met potensiële kliënte wat uit hulle eie gekom het om navraag oor 'n produk te doen.

Kopiereg voorbehou

- Die werk van die verkoopspersoon is om seker te maak hy verstaan die behoefte van die kliënte en wys gevolglik verskeie produkte wat hy onder daardie kategorie aanhou.
- Onder die direkte kanaal besoek 'n verkoopspersoon potensiële kliënte in 'n poging om hulle bewus te maak van 'n nuwe produk wat die maatskappy bekendstel of hy het 'n nuwe aanbod wat kliënte nie op die ope mark kan koop nie. (Enige 3 × 2) (6)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou