Downloaded from www.mycourses.co.za

higher education
& training
Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1430**(A)**(J6)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N5

(4090325)

6 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

Downloaded from www.mycourses.co.za

Kopiereg voorbehou

Downloaded from www.mycourses.co.za

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
VERKOOPBESTUUR N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

LET WEL: Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste getal nagesien word. Trek ALLE werk dood wat jy NIE wil laat nasien NIE.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae uit AFDELING A.
2. Beantwoord enige DRIE van die vier vrae uit AFDELING B.
3. Lees AL die vrae aandagtig deur.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Downloaded from www.mycourses.co.za
Kopiereg voorbehou

Downloaded from www.mycourses.co.za

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Persoonlike verkope en verkopers vorm 'n integrale deel van 'n land se sosiale en ekonomiese stelsel.

1.1.2 Alle mense in die samelewing het behoeftes wat hulle as individu of as groep wil bevredig.

1.1.3 Die verkoopspersoon kan nie entoesiasties wees tensy hy/sy al die sterkpunte van sy/haar produk en besigheid ken nie.

1.1.4 Dit is nie belangrik dat die verkoopspersoon kennis dra van die samestelling van sy/haar produkreeks nie.

1.1.5 Politiek, ekonomie, wette en regulasies is voorbeelde van algemene besigheid voorwaardes wat die verkoop van 'n besigheid positief of negatief kan beïnvloed.

1.1.6 Die werkslading van die individuele verkoopspersoon word gelyk gemaak aan spesifieke ontwerpte gebiede.

1.1.7 Omsendingsroetes behels om te begin by die kantoor en te beweeg in 'n sirkel van stoppe tot die verkoopspersoon op die kantoor op eindig.

1.1.8 Kliëntesorg en -diens is nie belangrik as 'n besigheid lojale kliënte wil behou nie.

1.1.9 Dit is noodsaaklik dat besighede vra vir die kliënte se terugvoering.

1.1.10 Die verkoopstransaksie is nie suksesvol voltooi voordat die kliënt heeltemal tevrede is met die produk of diens nie.

1.1.11 Die grootste rede waarom verkopers verkope verloor, is hul onvermoë om op die regte tyd te sluit.

1.1.12 Die verkoopspersoon het 'n etiese verantwoordelikheid om nie produkte of dienste aan mense te verkoop wat dit nie kan bekostig nie.

1.1.13 'n Tevrede kliënt van 'n produk of diens kan dien as 'n verwysing vir die verkoopspersoon.

1.1.14 Met die vraagtegniek praat die produk vir homself.

Downloaded from www.mycourses.co.za
Kopiereg voorbehou

Downloaded from www.mycourses.co.za

1.1.15 Die verkoopspersoon se inkomste is direk verwant aan die volume van sy/haar verkope, indien hy/sy 'n direkte kommissie ontvang.

1.1.16 Direkte prospektering staan ook bekend as kouebewerking.

1.1.17 'n Invloedsentrum is 'n voorbeeld van 'n benaderingstegniek.

1.1.18 Kopers teken kontrakte.

1.1.19 Uitgawe kwotas word gebruik om prestasie te evalueer en is standaarde om uitgawes in lyn te hou met verkoopvolume.

1.1.20 Die algemene doelstelling van kwota is om die verkoopspoging te beheer.

(20 × 2) (40)

1.2 Noem die sluitingstegniek wat in elk van die volgende situasies voorgestel word. Skryf slegs die woord of 'n term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Dit is die enigste motor in hierdie kleur en die vervaardiger het hierdie model gestaak.

1.2.2 Ons het hierdie mooi ketel in verskillende kleure soos geel, groen en pienk. Watter kleur sal jy verkies?

1.2.3 As jy dit nou koop, kry jy nog een gratis.

1.2.4 Gaan jy kontant of met kredietkaart betaal?

1.2.5 Jy, jou kinders of jou vrou kan skielik siek word en die mediese koste is vandag te hoog. Die laaste ding waaroor jy jou wil bekommer, is finansies. Jy wil hê jou familie moet mediese dekking hê, nie waar nie?

(5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Downloaded from www.mycourses.co.za

Downloaded from www.mycourses.co.za

AFDELING B

Beantwoord enige DRIE van die vier vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

2.1 Die belangrikheid van persoonlike verkope verskil van maatskappy tot maatskappy en van een bedryf na die volgende. In elke maatskappy wat 'n produk of diens bemark, vervul die verkoper 'n belangrike funksie.

Noem VIER rolle van persoonlike verkope in 'n maatskappy. (4 × 2) (8)

2.2 Noem DRIE probleme wat in verkoopsgebiedontwerp teëgekom kan word. (3 × 2) (6)

2.3 Verduidelik die verskil tussen *werksbeskrywing* en *werkspesifikasie*. (4)

2.4 Beskryf die volgende benaderingstegnieke:

2.4.1 Skokbenadering
2.4.2 Produkbenadering
2.4.3 Kompliment benadering
2.4.4 Premium benadering
2.4.5 Vraagbenadering

(5 × 2) (10)

2.5 Noem SES redes waarom kliënte opgevolg moet word. (6 × 2) (12)

2.6 Noem VYF faktore wat die ontwerp van die koopspan beïnvloed. (5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 3

3.1 Onderskei duidelik tussen *markpotensiaal* en *verkoopspotensiaal*. (2 × 3) (6)

3.2 Die vestiging of hersiening van verkoopsgebiede en die verskaffing van effektiewe en doeltreffende dekking, is 'n belangrike deel van verkoops-bestuur se strategiese beplanningstaak.

Noem SEWE voordele wat voortspruit uit die vestiging van spesifieke gebiede. (7 × 2) (14)

3.3 Noem DRIE maniere waarop 'n maatskappy verkoopsvolumekwotas kan uitdruk (‘express’). (3 × 2) (6)

3.4 Geld en prys is nie dieselfde nie.

Onderskei tussen *geldbeswaar* en *prysbeswaar*. (4)

Downloaded from www.mycourses.co.za

Downloaded from www.mycourses.co.za

3.5 Beskryf die volgende sluitingstegnieke:

3.5.1 Die aangenome sluiting

3.5.2 Die geringe vraag tegniek

3.5.3 Die induksie tegniek

3.5.4 Die emosionele sluitingstegniek

3.5.5 Die alleenstaande kamer tegniek

(5 × 2) (10)

3.6 'n Verkoper moet sy/haar tyd skeduleer om tydmors te verminder, doeltreffendheid te verhoog en produktiwiteit te maksimaliseer.

Gee DRIE voorbeelde van tydtoewysingsprobleme. (3 × 2) (6)

3.7 Definieer die term *verkoopgebied.* (4)

[50]

VRAAG 4

4.1 Mpikiwane Bande is 'n nuwe besigheid wat pas bekendgestel is.

4.1.1 Verduidelik hoekom hulle nie die tydreeksanalise as 'n voorspellingsmetode kan gebruik nie. (2 × 2) (4)

4.1.2 Stel 'n voorspellingsmetode voor wat hulle kan gebruik. (2)

4.1.3 Gee 'n rede vir jou antwoord gegee in VRAAG 4.1.2 en gee 'n voorbeeld. (2 × 2) (4)

4.2 Noem VIER redes waarom kwotas deur verkoopsbestuurders gebruik word. (4 × 2) (8)

4.3 Verduidelik die volgende prospekteerstegnieke:

4.3.1 Eindelose-ketting tegniek

4.3.2 Invloedsentrum

4.3.3 Direkte prospekteer

(3 × 4) (12)

4.4 Dit is belangrik dat die verkoopspersoon eise wat hy/sy oor sy/haar produk maak, bewys omdat dit die moontlike koper vertroue in die produk sal gee en uiteindelik hom/haar oortuig om te koop.

Noem VYF tegnieke wat gebruik kan word om eise tydens 'n verkoops-voorlegging te bewys. (5 × 2) (10)

Downloaded from www.mycourses.co.za

Downloaded from www.mycourses.co.za

4.5 Noem DRIE voordele van 'n behoorlik ontwerpte roetestelsel. (3 × 2) (6)

4.6 Noem TWEE tipes kwotas. (2 × 2) (4)
[50]

VRAAG 5

5.1 Noem TWEE voordele van die verkoopskomposisie as 'n voorspellingsmetode. (2 × 2) (4)

5.2 Of 'n maatskappy vir die eerste keer verkoopsgebiede opstel of die bestaande een hersien, is dieselfde algemene prosedure van toepassing.

Gee die algemene prosedure in volgorde. (5 × 2) (10)

5.3 Wat is die voordele van kennis dra as 'n verkoopspersoon? (Verwys na die belangrikheid van kennis.) (3 × 2) (6)

5.4 Die professionele verkoper wat sukses wil behaal, weet dat hy/sy tyd en aandag moet bestee aan die insameling van inligting in verband met die moontlike koper.

Bespreek die belangrikheid van die versameling van voorafbenadering-inligting.
(5 × 2) (10)

5.5 Adviseer 'n junior verkoopspersoon oor die wenke/stappe wat ingebou moet word in die beplanning van die verkoopsvoorlegging.
(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Downloaded from www.mycourses.co.za

Kopiereg voorbehou