Downloaded from www.mycourses.co.za

higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

VERKOOPBESTUUR N5

(4090325)

27 Mei 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

094Q1J2127

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 in AFDELING A.
2. Beantwoord enige DRIE vrae in AFDELING B.
3. Lees al die vrae aandagtig deur.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
6. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Downloaded from www.mycourses.co.za
Kopiereg voorbehou

 Downloaded from www.mycourses.co.za

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 Bestaan uit advertensies, publisiteit, verkoopspromosies en persoonlike verkope

1.1.2 Stelselmatige proses om data oor die aard, omvang en take wat verband hou met 'n spesifieke posisie of pos te versamel

1.1.3 'n Beraming van verkope in geldeenhede of eenhede wat 'n individuele besigheidsdeskundige beoog om gedurende 'n spesifieke tydperk te bereik

1.1.4 Totale verwagte verkope van 'n gegewe produk of diens aan die hele industrie in 'n spesifieke mark oor 'n spesifieke tydperk

1.1.5 'n Manier van verkoopsvoorspelling wat die uitvoerende gesag se menings gebruik sonder dat persoonlike besprekings plaasvind

1.1.6 Kwotas wat gebruik word om prestasie te evalueer en uitgawes in lyn met verkoopsvolume te hou

1.1.7 'n Persoon wat oor die verkoopsvoorwaardes onderhandel

1.1.8 Die persoon wat verantwoordelik is om potensiële voornemende klante op te spoor en dit aan die senior verkoopspersoon rapporteer wat dan die verantwoordelikheid oorneem om dinge aan hierdie voornemende klante te verkoop

1.1.9 'n Tegniek wat, as dit geldig oor 'n lang tydperk is, groter vertroue skep omdat die vervaardiger daardeur aandui dat hulle vertroue in hul produkte het

1.1.10 Soorte besware wat verwys na die voornemende klant se denkprosesse, gevoelens, gesindheid, waardes en persoonlikheid

1.1.11 Benadeel 'n individu se ervaring as hulle met ekstra inligting gekonfronteer word wat teenstrydig met hul huidige idees of waardes is

1.1.12 'n Verkoopspersoon se reisplan of reispatroon as hulle klante in spesifieke verkoopsgebiede besoek

1.1.13 'n Tegniek wat ook as koue werwing bekend staan

Downloaded from www.mycourses.co.za

Downloaded from www.mycourses.co.za

1.1.14 Die laaste stap in suksesvolle verkoping

1.1.15 As 'n bekende persoon, vereniging of maatskappy hul stempel van goedkeuring op 'n produk plaas

(15 × 2) (30)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Ongerief is 'n sielkundige beswaar wat deur 'n voornemende klant gemaak word.

1.2.2 Dokumentasie kan gebruik word om klagtes te bewys.

1.2.3 Die geringevraag-tegniek ('minor question technique') is een van die tegnieke wat verkoopspersone gebruik as hulle klante benader.

1.2.4 Verkoopsmense moet klagtes dadelik opvolg as hulle klantelojaliteit wil behou.

1.2.5 Om klante te wen deur middel van prospektering is 'n voorbeeld van nieverkoopstake.

1.2.6 Om verkoopsmense aan verkoopsgebiede toe te wys is die eerste stap om 'n verkoopsgebied te vestig.

1.2.7 Kwotas is instrumente wat gebruik word om verkoopsoperasies te bestuur en beheer.

1.2.8 Een van die voordele van televerkope is dat dit verkoopskostes verhoog.

1.2.9 Die rol van 'n beïnvloeder kan soms deur 'n kenner buite die besigheid vervul word.

1.2.10 Finansiële instellings kan as 'n inligtingsbron dien voordat klante genader word.

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Downloaded from www.mycourses.co.za

Downloaded from www.mycourses.co.za

AFDELING B

Beantwoord enige DRIE vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2

2.1 Wat kan 'n verkoopspersoon doen om klagtes te voorkom? (4 × 2) (8)

2.2 Wat beteken dit as 'n klant *onaktief* geraak het? (2)

2.3 Verduidelik hoe 'n maatskappy elk van die volgende voorspellingsmetodes kan gebruik:

2.3.1 Delphi-tegniek

2.3.2 Jurie van uitvoerende gesag se opinie

2.3.3 Saamgestelde verkoopskrag

2.3.4 Tydreeksanalise

(4 × 4) (16)

2.4 Verduidelik hoekom dit belangrik is om inligting in te samel voordat 'n voornemende klant benader word. (10 × 2) (20)

2.5 Definieer die term *persoonlike verkope*. (4)

[50]

VRAAG 3

3.1 Gee VIER redes waarom klante besluit om nie meer by 'n spesifieke verskaffer te koop nie. (4 × 2) (8)

3.2 Watter DRIE seine kan 'n voornemende klant gee wat wys hy/sy is gereed om die transaksie te beklink? (3 × 2) (6)

3.3 Watter DRIE dinge moet 'n verkoopspersoon in gedagte hou as hulle 'n skedule opstel? (3 × 2) (6)

3.4 Noem VIER faktore wat waarskynlike verkoopsvolume beïnvloed. (4 × 2) (8)

3.5 Verduidelik VYF aspekte van produkkennis wat vir 'n verkoopspersoon van belang is. (5 × 4) (20)

3.6 Wat is 'n *uitkenner* ('*spotter*')? (2)

[50]

Downloaded from www.mycourses.co.za
Kopiereg voorbehou

 Downloaded from www.mycourses.co.za

VRAAG 4

4.1	Noem DRIE meganismes wat 'n besigheid kan gebruik om terugvoer van klante te fasiliteer.	(3 × 2)	(6)
4.2	Noem SEWE tegnieke wat 'n verkoopspersoon kan gebruik om besware te oorkom.	(7 × 2)	(14)
4.3	Wat is die VIER aanvullende dienstake van 'n verkoopspersoon?	(4 × 2)	(8)
4.4	Watter DRIE probleme word soms ervaar as verkoopsgebiede opgestel word?	(3 × 2)	(6)
4.5	Noem VYF metodes of prosedures wat gebruik kan word as verkoopsvolumekwotas opgestel word.	(5 × 2)	(10)
4.6	Noem die DRIE afdelings waarin 'n verkoopspersoon se basiese take verdeel kan word.	(3 × 2)	(6)
			[50]

VRAAG 5

5.1	Gee 10 riglyne om klantelojaliteit te verkry en te behou.	(10 × 2)	(20)
5.2	Gee DRIE voordele van 'n professioneel ontwerpte roeteringstelsel.	(3 × 2)	(6)
5.3	Noem VYF faktore wat verkoopsgebiedontwerp beïnvloed.	(5 × 2)	(10)
5.4	Noem DRIE doelwitte van 'n doeltreffende verkoopsaanbieding.	(3 × 2)	(6)
5.5	Noem die eerste VIER stappe in die verkoopsproses.		(4)
5.6	Gee TWEE nadele van die Delphi-tegniek as 'n voorspellingsmetode.	(2 × 2)	(4)
			[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Downloaded from www.mycourses.co.za

Kopiereg voorbehou