



# higher education & training

---

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE SERTIFIKAAT**

**VERKOOPBESTUUR N5**

(4090325)

**18 November 2019 (X-Vraestel)**  
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.**

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

---

**INSTRUKSIES EN INLIGTING**

1. AFDELING A is VERPLIGTEND en moet deur al die kandidate beantwoord word.
  2. Beantwoord slegs DRIE 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.
-

**AFDELING A****VRAAG 1**

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. 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 Dit is 'n sielkundige beswaar wat klante kan hê:

- A Verkeerde tyd
- B Ongerief
- C Onkunde 
- D Houding

1.1.2 'n Persoonlikheidseienskap van 'n suksesvolle verkoops persoon:

- A Gesigsuitdrukking
- B Goeie gesondheid
- C Deursettingsvermoë en dryfkrag
- D Intelligensie


1.1.3 Watter van die volgende faktore sal die keuse van vooruitskattingsmetodes beïnvloed:

- A Prys 
- B Tyd
- C Markpotensiaal
- D Risikofaktor


1.1.4 Benaderingstegnieke sluit die volgende in:





- A Tegniek van fisieke aksie
- B Die komplimentbenadering
- C Tegniek van voortdurende skakeling
- D Vooronderstelde/Presumptiewe beklinking

1.1.5 'n Aspek wat deur 'n werkbeskrywing gedek sal word:


- A Posnaam 
- B Opleiding
- C Ervaring
- D Onderhoud

1.1.6 Soorte kwotas bestaan uit watter EEN van die volgende:

- A Begrotingskwotas
- B Uitgawekwotas 
- C Brutowinskwas
- D Punteverkoopsvolumekwas

- 1.1.7 Watter EEN van die volgende opvolgaktiwiteite is noodsaaklik:
- A Die bepaling van toekomstige behoeftes 
  - B Vriende maak met 'n klant
  - C Die verskaffing van meer inligting
  - D Die vermindering van reistyd
- 1.1.8 Die rol van persoonlike verkope in die maatskappy is ...
- A ekonomiese groei. 
  - B 'n bron van inkomste.
  - C 'n hoë lewenstandaard.
  - D ekonomiese welstand.
- 1.1.9 Die rol van 'n koper in die aankopespan is om ...
- A die vloei van inligting te beheer.
  - B die bevele te inisieer.
  - C die eintlike koopbesluit te neem. verskaffers te kies.
  - D
- 1.1.10 'n Deeglik ontwerpte roeteerstelsel hou die volgende voordeel in:
- A Dit vermeerder reistyd en verkoopkoste.
  - B Dit bevorder wins en die bereiking van doelwitte.
  - C Dit skep 'n vraag na verbruiksgoedere.
  - D Dit verbeter inligting. 
- 1.1.11 Hierdie vooruitskattingsmetode is gegrond op elke verkoops persoon se vooruitskatting op sy eie gebied:
- A Samestelling van verkoops personeel
  - B Delphi-tegniek
  - C Mening van 'n jurie van bestuurslede
  - D Aanwysers
- 1.1.12 Die verkoops persoon moet die volgende kennis oor die bedryf waarvan hy/sy deel is, dra:
- A Kennis van
  - B Toekomstendense in die bedryf
  - C Grootte van die mark
  - D Produktereeke 
- 1.1.13 Die totale verwagte verkope van 'n gegewe produk of diens vir die hele bedryf in 'n bepaalde mark oor 'n genoemde tydperk word ... genoem:
- A markpotensiaal
  - B verkoops potensiaal
  - C koperspotensiaal
  - D geografiese potensiaal


1.1.14 Persoonlike verkope vorm deel van ...

- A prys.
- B promosie.
- C plek. 
- D produk.

1.1.15 Watter EEN van die volgende is NIE 'n toepaslike faktor wat die waarskynlike verkoopsvolume kan beïnvloed NIE:

- A Omstandighede binne die maatskappy
- B Veranderde marktoestande
- C Omstandighede binne die bedryf
- D Omstandighede tussen die mededingers


(15 × 2) (30)

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

1.2.1 Promosie bestaan uit advertering, publisiteit, verkoopspromosie en persoonlike verkope.

1.2.2 Naverkoopsdiens verseker tevrede klante, wat lei tot verdere verkope en nuwe klante.

1.2.3 Die verkoopspersoon kan nie entoesiasies wees tensy hy al die sterkpunte van sy produk en maatskappy ken nie.

1.2.4 Verkope word minder wanneer verkoopspersone aan bepaalde verkoopsgebiede toegewys word. 

1.2.5 Uitgawekwotas word in prestasiebeoordeling gebruik en is standaard wat uitgawes laat tred hou met verkoopsvolume.

1.2.6 Direkte werwing staan ook bekend as blinde werwing.

1.2.7 Persoonlike inligting oor die individu word versamel wanneer hy die produk vir sy eie gebruik of vir die maatskappy koop.

1.2.8 Ongerief is 'n voorbeeld van sielkundige beswaar. 

1.2.9 Finalebesluitnemers onderhandel oor die bepaling van verkope.

1.2.10 Die beginpunt in gebiedsbeplanning is die keuse van 'n geografiese beheereenheid.



(10 × 2) (20)  
[50]

**TOTAAL AFDELING A: 50**



**AFDELING B**


Beantwoord enige DRIE vrae in hierdie afdeling.

**VRAAG 2**



- 2.1 Noem VYF aspekte waaraan 'n verkoops persoon moet aandag gee om 'n positiewe fisieke beeld by die klante te skep.  (5 × 2) (10)
- 2.2 Die algemene doelwit van kwotas is om die verkoops poging te beheer.  
Wat is die VIER doelwitte met die gebruik van kwotas? (4 × 2) (8)
- 2.3 Bepreek die volgende beklinkingstegnieke:
- 2.3.1 Die vooronderstelde beklinking
- 2.3.2 Die direktebenaderingstegniek
- 2.3.3 Die fisieke aksietegniek 
- 2.3.4 Die slegs-staanplek-tegniek (4 × 4) (16)
- 2.4 Die inligting wat vooraf ingewin word, gee die verkoops persoon selfvertroue en 'n beter geleentheid om die transaksie suksesvol te beklink.  
Gee die inligting wat benodig word as die aspirantkoper namens 'n organisasie optree. (5 × 2) (10)
- 2.5 Gee voorbeelde van tipiese probleme wat 'n verkoops persoon met tydtoekenning mag ondervind. (3 × 2) (6)
- [50]**

**VRAAG 3**


- 3.1 Vooruitskattings word deur die produksie-, finansiële en alle ander afdelings gebruik om te beplan en hul vereistes vir 'n bepaalde toekomstige tydperk te vas te stel.   
Noem en verduidelik VYF metodes van vooruitskatting van verkope.  
**LET WEL:** (MOENIE voordele en nadele gebruik nie.) (5 × 4) (20)
- 3.2 Noem die kriteria wat jy sal gebruik om iemand as 'n moontlike klant te erken.  (5 × 2) (10)
- 3.3 Demonstrasie is die beste manier om die voordele van jou produk te illustreer en vertroue by die moontlike klant te skep. Dit moet egter goed beplan en uitgevoer word.  
Noem VYF beginsels van doeltreffende produkdemonstrasie. (5 × 2) (10)



- 3.4 Daar is verskeie redes waarom klante nie meer by 'n bepaalde verskaffer koop nie.
- Noem VYF van hierdie redes.  (5 x 2) (10)  
**[50]**

**VRAAG 4**

- 4.1 Wat is die faktore wat die ontwerp van 'n verkoopsgebied beïnvloed? Noem VYF.  (5 x 2) (10)
- 4.2 As verkoops personeel nie die prosedure wat in die opstel van kwotas gebruik word, verstaan nie, mag hulle dalk vermoed dat kwotas net gebruik word om harder te laat werk teen geen ekstra koste vir die maatskappy nie.
- Verduidelik waarom dit belangrik is dat verkoops personee deelneem in die opstel van kwotas vir hul verkoopsgebiede. (3 x 2) (6)
- 4.3 Verkoops personee kom tydens hul verkoopsaanbieding baie dikwels te staan voor die besware van klante, byvoorbeeld 'dit is te duur', en 'jy het 'n beperkte kleurreeks'.
- Noem en bespreek VYF sielkundige besware waarvan jy weet. (5 x 4) (20)
- 4.4 Wat is die DRIE redes waarom 'n aankopespan gebruik word?  (3 x 2) (6)
- 4.5 Die eerste stap in tydstoekenning is om die belangrikste take of aktiwiteite wat die verkoops persoon moet doen, te bepaal, en om dan te bepaal hoeveel tyd aan elke aktiwiteit bestee moet word. Alhoewel take sal verskil, kan hulle in die algemeen in vyf areas ingedeel word.
- Noem VIER van hierdie areas. (4 x 2) (8)  
**[50]**

**VRAAG 5**

- 5.1 Om verkoopsgebiede te vestig of hersien en te sorg dat hulle doeltreffend en produktief gedek word, is 'n belangrike deel van verkoopbestuur se strategiese beplanningstaak. Dit stel hulle in staat om ander aspekte van beplanning soos vooruitskattings van verkope en begroting by bepaalde gebiede uit te bring.
- Gee TIEN voordele wat uit die vestiging van bepaalde gebiede ontstaan.  (10 x 2) (20)
- 5.2 Noem die VIER groepe kwotas wat deur verkoops personee bepaal word. (4 x 2) (8)

- 5.3 Die meeste aspirantkopers, hetsy met of sonder opset, gee sekere aanduidings dat hulle gereed is vir 'n beklinking.
- Noem DRIE beklinkingstekens.  (3 x 2) (6)
- 5.4 Een van die tegnieke wat verkoopslui in hul benadering gebruik, is die vraagtegniek.
- Noem die VIER vereistes waaraan die vraagtegniek moet voldoen. (4 x 2) (8)
- 5.5 Noem VIER rolle van die aankopespan.  (4 x 2) (8)
- [50]**
- TOTAAL AFDELING B: 150**  
**GROOTTOTAAL: 200**