basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

VERBRUIKERSTUDIES

NOVEMBER 2012

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 12 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

1.1 MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE

1.1.1	A	B	**X**	D	(1)	Verstaan LU12: 3.1
1.1.2	A	B	C	**X**	(1)	Verstaan LU12: 3.1
1.1.3	**X**	B	C	D	(1)	Onthou LU12: 2.1
1.1.4	A	B	**X**	**X**	(1)	Verstaan LU12: 2.1
1.1.5	A	B	C	**X**	(1)	Verstaan LU12: 2.1
1.1.6	**X**	B	C	D	(1)	Verstaan LU12: 2.1
1.1.7	A	**X**	C	D	(1)	Onthou LU12: 2.1
1.1.8	A	B	C	**X**	(1)	Onthou LU12: 2.1
1.1.9	**X**	B	C	D	(1)	Toepassing LU12: 2.1
1.1.10	**X**	B	C	D	(1)	Verstaan LU12: 1.1
1.1.11	A	B	C	**X**	(1)	Onthou LU12: 1.1
1.1.12	A	**X**	C	D	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.1.13	A	**X**	C	D	(1)	Verstaan LU12: 2.3
1.1.14	A	B	C	**X**	(1)	Onthou LU12: 2.4
1.1.15	A	B	C	**X**	(1)	Verstaan LU12: 2.3
1.1.16	**X**	B	C	D	(1)	Verstaan LU12: 4.1
1.1.17	A	B	**X**	D	(1)	Verstaan LO12: 4.1
1.1.18	A	**X**	C	D	(1)	Onthou LU12: 4.1
1.1.19	A	B	C	**X**	(1)	Verstaan LU12: 4.1
1.1.20	A	**X**	C	D	(1)	Verstaan LU12: 4.2
1.1.21	A	B	**X**	D	(1)	Onthou LU12: 4.2
1.1.22	**X**	B	C	D	(1)	Onthou LU12: 4.1
1.1.23	A	B	**X**	D	(1)	Onthou LU12: 4.2
1.1.24	A	B	**X**	D	(1)	Verstaan LU12:2.7
					24	

1.2 **EENWOORDITEMS**

1.2.1	Agent se <u>kommissie</u>	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.2	Verband/verbandlening/eiendomsverbandlening/huislening	(1)	Verstaan LU12: 2.5
1.2.3	Hereregte	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.4	Titelakte/eiendomstitel/akte	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.5	<u>Okkupasie/besettings-</u>huur	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.6	Vaste rentekoers/vaste	(1)	Onthou LU12: I.2
1.2.7	Aktebesorgingsgeld/akteprokureursgeld/aktefooi	(1)	Onthou LU12: 2.5
		7	

1.3 **KIES UIT DIE LYS**

A	B	X	**X**	E	**X**	**X**	**X**	(4)	Onthou LU12: 2.4
								4	(Any 4)

1.4 **PASITEMS**

1.4.1	A	B	C	D	E	F	**X**	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.2	A	B	C	**X**	E	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.3	A	B	C	D	**X**	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.4	A	**X**	C	D	E	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.5	**X**	B	C	D	E	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
									5	

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Dit is 'n siekte wat ontstaan wanneer die pankreas✓ geen/min insulien produseer nie✓
- Die gevolg is 'n oormaat glukose in die bloed/ die liggaam kan nie die glukosevlak hanteer nie/bv glukosevlakke is hoog/ hiper glisemie ✓ omdat die glukose nie na die selle vervoer of gedra kan word nie✓ om dan in energie omgeskakel te word nie✓
- Insulieninspuitings word dan benodig om die bloedglukosevlakke te beheer/insulien-afhanklike diabetes ✓ (Enige 3) (3)

Onthou LU 12.2.1

2.2 <u>Melkallergie</u>
- Die liggaam se immuunstelsel reageer / daar is 'n immunologiese reaksie✓ (gewoonlik skadeloos) teenoor die proteïen ✓ in melk
- Die spysverteringstelsel en ander stelsels in die liggaam kan geaffekteer word, bv. die asemhalingstelsel/vel /asma✓
- Kan lewensgevaarlik wees✓/dit kan ontgroei word

(Enige 2)

<u>Laktose intoleransie</u>
- Die immuunstelsel is nie betrokke nie✓
- Die liggaam het 'n tekort aan die ensiem laktase✓ wat nodig is vir die vertering van laktose / die liggaam kan nie die melksuiker, laktose verteer nie✓
- Gewoonlik word slegs die spysverteringstelsel geaffekteer, bv. diarree, maagkrampe/opgeblasenheid/winderigheid/naarheid/slegte asem/gewigsverlies/wanvoeding ✓
- Gewoonlik is dit nie lewensgevaarlik nie✓/neem ‘n rukkie om te ontwikkel (4)

(Enige 2)

Onthou LU 12.2.1

Leerders mag hierdie vraag in tabelvorm beantwoord

2.3 2.3.1
- Kospakkie B is die mees geskikte keuse ✓
- Lae vet melk bevat geen bygevoegde suiker nie✓ terwyl die versoete joghurt bygevoegde suiker bevat✓
- Lae vet melk✓ / Lae vet maaskaas✓ wat belangrik is omdat mense wat aan diabetes ly 'n hoër risiko is vir die ontwikkeling van koronêre hartsiektes✓
- Druiwe het 'n lae tot intermediereGI / Glukemiese Indeks ✓ terwyl waatlemoen 'n hoë GI / Glukemiese indeks het ✓
- Komkommers en wortels het 'n lae tot intermediere GI/Glukemiese Indeks✓
  Wortels bevat Vit. A. Mense met diabetes is geneig tot blindheid✓.
- Provitas/(volgraanbeskuitjies) het 'n lae GI/Glukemiese Indeks ✓ terwyl rogbrood intermediêre GI/Glukemiese Indeks het ✓
  Provitas (volgraanbeskuitjies)/druiwe/wortels/komkommers bevat meer vesel✓ as rogbrood, voedsel met 'n hoë veselinhoud help om die bloedglukosevlakke te beheer ✓
  Voedsel met 'n lae GI /Glukemiese Indeks stel glukose stadiger en voortdurend in die bloedstroom vry✓ wat help om die bloedglukosevlakke te beheer ✓ (8)

(Enige 8)

Toepassing LU 12.2.1

Leerders mag hul keuse aan die einde/heel onder aandui.

2.3.2
- Kospakkie A ✓ is die mees geskikte keuse vir 'n persoon met 'n laktose intoleransie
- Kospakkie A bevat joghurt wat geëet kan word deur 'n persoon wat ly aan laktose intoleransie ✓ omdat die laktose omgesit is in melksuur ✓
- Kospakkie A bevat Cheddarkaas wat geëet kan word deur 'n persoon wat ly aan 'n laktose-intoleransie ✓omdat die laktose omgesit is in melksuur ✓ (Enige 4) (4)

Toepassing LU 12.2.1

Indien leerders joghurt en kaas saam in een sin met een rede gee, kan hul 4 punte kry

2.4 2.4.1
- Cholesterol is 'n wit / sagte / wasagtige vetterige stof of substans✓ wat voorkom in die menslike liggaam / lewer/ liggaamselle/ hormone / bloed/bloedvate✓
- LDL is die 'slegte cholesterol' wat die are blokkeer✓ en HDL is die goeie cholesterol ✓ (2)

Onthou LU 12.2.1

2.4.2
- Hoë cholesterolvlakke veroorsaak verstopping/vernouing van die are✓ as gevolg van die opeenhoping van cholesterol oor die jare, dit belemmer die vloei van die bloed✓
- Wanneer 'n oormaat cholesterol in die bloed sirkuleer✓ vorm dit 'n neerlegging of plaak teen die wande van die are✓ wat die bloedvloei kan belemmer✓en kan bydra tot die verharding van die are – 'n toestand wat bekend is as arteriosklerose✓

Dit mag lei tot ...
- 'n hartaanval/hipertensie/hoë bloeddruk ✓as die bloedtoevoer na die hart verminder/afgesny word ✓
- beroerte✓ as the bloedtoevoer na die brein afgesny word✓
- Gangreen ✓ as the bloedtoevoer na die ledemate afgesny word✓

(Enige 5) (5)

Onthou LU 12.2.1

Die redes vir hartaanval, beroerte en gangreen moet korrek wees.

2.5 2.5.1

	Resep A	**Resep B**
Vetinhoud	Hoë versadigde vetinhoud ✓ as gevolg van die kaas / botter / melk / eier✓ (2)	Laer versadigde/poli-onversadigde vetinhoud✓ omdat dit medium vet margarien / melk / eier / en geen kaas bevat✓ (2)
Suiker - inhoud	Bevat minder suiker (30 ml).✓ (1)	Bevat meer suiker (60ml bruin suiker, 100ml rosyntjies) ✓ (1)

(6)

Evaluering LU 12.2.1

2.5.2 Gevolgtrekking: resep B✓ is die mees geskikte keuse om hoë bloed cholesterol en vetsug te beheer.
- Die versadigde vet / kaas / botter / melk ✓ in resep A dra by tot die hoë cholesterol vlakke✓ en vetsug✓/ laer versadigde/poli-onversadigde vetinhoud / mediumvet margarien / geen kaas✓ sal die bloed cholesterol vlakke verlaag ✓ en vetsug beter beheer ✓
- Die hoë veselinhoud / rosyntjies✓ in resep B help om die bloed cholesterol vlakke te verlaag✓
- Hoë veselinhoud in volkoringmeel sal 'n persoon langer versadig laat voel✓ dus sal dit ook help om vetsug te beheer/bestuur.✓ (Enige7)

1 punt vir keuse en 7 punte vir redes (8)

Evaluering LU 12.2.1

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C

VRAAG 3

3.1
- 'n Persoon wat geskik en deftig geklee is vir werk sal die indruk skep dat hy/sy selfvertroue het/trek klante✓ projekteer die beeld van die maatskappy✓/gereed is om te leer✓en toon vaardigheid en professionalisme/herkenning/identifisering deur klante✓ en sal lojaal wees/sal respek toon teenoor die maatskappy✓
- As jy nie geskik geklee is nie ✓ sal dit 'n langer tyd neem voordat kollegas en die baas besef dat jy in staat is om die werk, waarvoor jy aangestel is, sal kan doen✓
- As die persoon geskik geklee is sal hy/sy die vertroue van die werkgewer/ kollegas/klante wen✓ (Enige 5) (5)

Onthou LU 12.2.3

3.2 3.2.1
- A✓
- Die mode word gekenmerk deur uitspattigheid/uitbundigheid/oormatigheid/uitermatige ontwerp✓
- Die luiperdvel ontwerp is nie gewild by alle mans nie✓
- Noupassende, rekbare hemde is nie gewild by alle mans nie✓
- Die swart kant das is nie gewild by alle mans nie✓
- Die meng van verskillende teksture nie algemeen by mans nie. (Een punt vir keuse en een punt vir rede) (2)

Onthou en Verstaan LU 12.2.4

Sleutelwoord – uitrusting en NIE kledingitem nie

3.2.2
- Die Madiba hemp/swart onderbaadjie/swart kant das/geblomde das / luiperdvel hemp✓

<u>Moontlike redes:</u>
- Die mode word gewild/populêr gemaak/ondersteun deur glanspersone soos Nelson Mandela wat sekere kledingitems dra/Modeneigings/etniese/'african' klere kan deur glanspersone/ikone oorgedra word✓
- Swart linne onderbaadjies mag modieus word vir 'n sekere tydperk✓
- Swart kant das mag modieus word vir 'n sekere tydperk / kant het modieus vir mans geword✓
- 'n Geblomde das omdat blomontwerpe modieus is vir 'n sekere tyd / die kontras tussen wit en geblomde ontwerpe kan 'n modeneiging word✓
- Hemde met 'n luiperdvel ontwerp kan deur baie mense op 'n gegewe tydstip gedra word✓

(Enige EEN keuse + relevante rede) (2)

Onthou en Verstaan LU 12.2.4

3.2.3

Modesiklus vir uitrusting A	Modesiklus vir uitrusting C
'n Modegier verdwyn gou✓	Klassieke style is gewild/populêr vir 'n langer tydperk, gewoonlik vir baie jare ✓
Dit word baie gou gewild/populêr✓	Dit neem langer om gewild/populêr te word✓
Hou gewoonlik een seisoen of 'n paar weke/word gou oudmodies✓	Bly by die hoogtepunt fase vir 'n lang tyd✓
Minder mense sal dit dra✓	Meer mense sal dit dra/tydloos✓

(3 x 2) (6)

Toepassing LU 12.2.4

3.3
- Jou feite behoort korrek te wees/identifiseer die spesifieke probleem / aangeleentheid✓
- Jy behoort onmiddellik/dadelik/so gou as moontlik te kla✓
- Kla by die regte persoon– bestuurder of eienaar, nie by die verkoopspersoon nie✓
- Hou 'n rekord van by wie jy gekla het✓
- Wees hoflik / vriendelik / bedagsaam / nie sarkasties nie / nie kwaad/kwaai nie✓
- Wees regverdig / billik / kalm✓
- Volhard / wees ferm✓
- Kla skriftelik en sluit so veel as moontlik relevante inligting in✓
- Wees toegeeflik as jy deel was van die situasie✓
- As jy nie daarin slaag om die probleem om te los nie kan jy 'n klag by die hoofkantoor indien of die Nasionale Verbruikersforum kontak✓ (Enige 5) (5)

Verstaan LU 12.1.1
Die leerders hoef nie bg in die korrekte volgorde te gee nie.

3.4
- Dit behoort jou persoonlikheid/indiwidualiteit/figuurtipe/werksaktiwiteite/ verantwoordlikhede te pas✓
- Die ideaal sou wees om 'n uitrusting vir elke dag van die week te hê ✓
- Dit behoort die beeld van die maatskappy te reflekteer / gepaste korporatiewe/maatskappy uitrustings✓
- Klere/bykomstighede behoort gemaklik/vleiend te wees/maklik om te versorg✓
- Koop slegs die beste kwaliteit nie kwantiteit wat jy kan bekostig✓
- Die kern van die klerekas behoort uit basiese, klassieke style te bestaan✓
- Gebruik meer neutrale kleure en voeg ligter of donkerder kleure by✓
- Koördineer / meng-en-pas items in terme van styl, kleur en tekstuur✓
- Koop meer bostukke as broeke✓
- Die klerekas behoort klere sowel as bykomstighede in te sluit✓
- Gebruik 70-80%/meer effekleurige en 20-30%/minder gedrukte ontwerpe✓
- Bepaal watter kledingstukke in die bestaande klerekas bruikbaar is.✓
-

(Enige 6) (6)

Onthou LU 12.2.3

3.5 3.5.1
- Die maatskappy wil 'n spesifieke kleredragkode hê om die maatskappy se beeld uit te dra/handelsetiket reflekteer nie die maatskappy se beeld nie ✓
- Die maatskappy wil nie hê hulle werkers moet die beeld van 'n ander maatskappy reflekteer/adverteer nie/Wil nie slegs een handelsmerk adverteer nie✓
- Handelsmerke reflekteer die beeld van die vervaardiger van 'n spesifieke produk/handelsmerk✓ (Enige 2) (2)

Toepassing LU 12.2.3 en 12.2.4

3.5.2
- Sy sal voel sy is deel van die maatskappy as sy die uniform dra✓
- Sy sal professioneel en bekwaam voorkom as sy die maatskappy se uniform dra, dit lyk saaklik, konserwatief en professioneel.✓
- Sy sal veilig en geborge voel/selfvertroue hê/geen diskriminasie tussen werknemers nie✓
- Sy sal voel sy verteenwoordig die maatskappy se waardes✓
- Die klante sal positief reageer omdat sy geskik geklee is en dit sal haar selfvertroue/selfbeeld 'n hupstoot gee. ✓ (5)

Analiseer LU 12.2.3

3.5.3
- Maandag: sy voldoen aan die vereistes omdat sy die uniform dra wanneer sy met die klante werk✓
- Dinsdag: voldoen nie aan die vereistes nie, want die rok is te informeel ✓/ nie professioneel genoeg nie ✓/rok met bandjies ontbloot te veel, ✓sy werk nie Dinsdae en Donderdae met die klante nie.✓
- Woensdag: voldoen nie aan die vereistes nie, want die uitrusting is nie professioneel nie✓ dra jeans✓/toppie/bloesie ontbloot te veel ✓
- Donderdag: voldoen aan vereistes want die uitrusting is professioneel✓
- Vrydag: voldoen nie aan vereistes nie, want sy dra nie die uniform nie,✓sy sal met klante werk
- Gevolgtrekking: Sy voldoen✓ slegs 2 van die 5 dae✓ aan die vereistes/ sy voldoen nie✓ 3 van die 5 dae nie ✓ (Enige 7) (7)

Analiseer LU 12.2.3

1 punt vir elke dag en 2 punte vir gevolgtrekking TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: BEHUISING EN HUISHOUDELIKE TOERUSTING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Deeltitel/ losstaande huis ✓ (1)
Onthou LU12.2.5

4.1.2
- Dit is die liggaam wat die kompleks bestuur/beheer en administreer ✓
- Dit is 'n groep mense/trustees wat verkies is deur die inwoners van die kompleks ✓
  OF
  'n Professionele bestuursagent✓wat deur die eienaars aangestel is ✓ (2)

Onthou LU 12.2.5

4.1.3 (a) Die regspersoon/body corporate van deeltitel onderhou die buitekant van die eenhede (mure, vensters, dakke, beligting, paadjies, paaie, tuine, sekuriteit, elektriese probleme, geiser)✓ en algemene areas✓die regspersoon (body corporate) van deeltitel ontvang en beheer die heffing (levy)✓

OF (2)

Die regspersoon/body corporate van voltitel onderhou die buitenste mure van die kompleks (beligting, paadjies, paaie, tuine, sekuriteit, elektriese probleme, geiser)✓ en algemene areas✓die regspersoon (body corporate) ontvang en beheer die heffing (levy)✓

(b) Die eienaar van deeltiel onderhou die binnekant van sy of haar eenheid✓ en sy/haar eie private tuin✓/betaal heffing vir onderhoud✓

Die eienaar van voltitel onderhou die hele huis✓ en sy/haar eie private tuin✓/betaal heffing vir onderhoud✓ (2)

Onthou LU12.2.5

4.2 4.2.1
- Kry 'n geskrewe huurooreenkoms ✓ wat geteken is deur die verhuurder✓ en huurder ✓
- Maak seker dat die ooreenkoms al die besonderhede van die ooreenkoms insluit ✓
- Maak seker dat die huiseienaar/verhuurder en huurder se regte en verantwoordelikhede in die ooreenkoms uiteengesit is ✓
- Inspekteer die eiendom voordat jy intrek ✓ in die teenwoordigheid van die huiseienaar/verhuurder of sy verteenwoordiger/derde party✓
  en maak seker dat rekords/foto's/kwitansies gebêre word ✓

(Enige 6) (6)

Toepassing (3) en Skep (3) LU 12.2.5

4.2.2
- Hoef nie die struktuur van die gehuurde eiendom te onderhou nie, die huiseienaar/verhuurder is daarvoor verantwoordelik✓
- Hoef nie inkomstebelasting of eiendomsbelasting daarop te betaal nie✓
- Kan enige tyd kennis gee as jy wil verhuis as die huiseienaar saam stem/hoef nie iemand te soek om die huur oor te neem nie✓
- Die voorwaardes vir die huur is uit die staanspoor bekend aan die huurder en verhuurder/'n vasgestelde bedrag vir 'n beperkte tydperk✓
- Vryheid van beweging is minder beperk as die van 'n persoon wat eiendom besit✓
- Huur skep minder probleem vir jou boedel (boedelbelasting of kapitaalwinsbelasting✓
- Indien jy bankrot raak, verloor jy nie eiendom nie.✓
- Jy kan 'n besigheid van die perseel bedryf mits die huiseienaar toestemming gee.✓ (5)
- Dit is 'n meer bekostigbare opsie/goedkoper as om te bou of te koop.✓ (Enige 5)

Verstaan LU 12.2.5

4.3
- 'n Onooglike omgewing/verlies van moontlike toerisme ✓
- Besoedel die lug/atmosfeer, water/riviere, grond✓
- Skep gesondheidgevare as dit nie opgeruim word nie/toegelaat word om op te hoop/veroorsaak ongelukke (kinders)✓
- Skep toksiese/giftige gasse /aardverwarming✓
- Skep areas/rommelhope met afval wat nie biodegradeerbaar is nie.✓
- Sulke rommelhope is moeilik en duur om in stand te hou✓
- Rommelhope gebruik waardevolle landbou grond/ minder grond beskikbaar vir ander doeleindes✓
- Skadelik vir mense en diere ✓
- Verlies aan moontlike inkomste/ materiaal as nie herwin word nie✓

(Enige 6) (6)

Onthou (3) en Toepassing (3) LU 12: 2.7

4.4 4.4.1
- Moenie koelkas oorlaai of te min voedsel in yskas plaas nie✓
- Moenie deure onnodig oopmaak nie /maak seker dat die isoleerband /deur se seël in 'n goeie toestand is ✓
- Ontvries die koelkas gereeld/sodat ys nie kan aanpak nie✓
- Stel/hou op korrekte temperatuur tussen 3–5 °C✓
- Verstel die temperatuur na gelang van die seisoen✓
- Warm voedsel moet eers afgekoel word voordat dit in die koelkas geplaas word. ✓
- Lees die handleiding om die koelkas effektief te gebruik.✓
- Herstel foute so gou moontlik omdat dit elektrisiteit kan bespaar.✓

(Enige 6) (6)

Onthou LU12.3.4

4.4.2

Kriteria	Model B✓
Beskikbare ruimte in die huis	Pas in die spasie in die kombuis/ (1881mmH x 595mmW x 646mmD) ✓
Impak op omgewing	A Energietariefbepaling ✓ Energiedoeltreffend ✓ Min impak op omgewing✓
Kenmerke/funksies	Ekstra nuttige kenmerke ✓, bv. Elektroniese kontrole✓
Bekostigbare prys	Alhoewel dit duurder is as A (R4 989,00) is dit groter en sal ideaal wees as sy gaste onthaal ✓ R4 989,00 is bekostigbaar✓
Kwaliteit	SABS goedgekeur, dus goeie kwaliteit ✓ Betroubare vervaardiger /goed gevestigde handelaar✓

(10)

LET WEL: EEN PUNT vir keuse van model B enige ander 9 punte

OF

4.4.2

Kriteria	Model A✓
Beskikbare ruimte in die huis	Pas in die spasie in die kombuis/ (1740mmH x 600mmW x 618mmD) ✓
Impak op omgewing	A Energietariefbepaling ✓ Energiedoeltreffend ✓ Min impak op omgewing✓
Kenmerke/funksies	Ontvries outomaties✓ Verstelbare termostaat✓
Bekostigbare prys	Goedkoper as B (R3 989,00)✓ Meer bekostigbaar vir die jong paartjie omdat hulle onlangs hul lewe saam begin het.✓
Kwaliteit	SABS goedgekeur, dus goeie kwaliteit ✓ Betroubare vervaardiger /goed gevestigde handelaar✓

(10)

LET WEL: EEN PUNT vir keuse van model A enige ander 9 punte
Evaluering LU 12.2.6
Ten minste EEN punt vir elke kriteria

TOTAAL AFDELING D: 40

AFDELING E: TEORIE VAN PRODUKSIE EN ENTREPRENEURSKAP

VRAAG 5

5.1
- Perseel ✓ gebou/plek om produkte te vervaardig
- Toerusting ✓om produkte te vervaardig/breimasjiene /breipenne/ kombuistoerusting/elektrisiteit of gas
- Geld ✓ om werkers te betaal /benodigdhede te koop/wol/bestanddele vir sop
- Hulpmiddels ✓ vir produksie / wol /bestanddele vir sop (4)

Onthou LU 12.4.1

5.2 5.2.1
- Produseer goeie kwaliteit produkte✓
- Gee klante al die inligting wat hulle benodig m.b.t. die produk ✓
- Voorsien in die klante se behoeftes bv. verpakking✓
- Kompeterende pryse✓
- Kwaliteit van grondstowwe wat gebruik word✓
- Indien 'n klant nie gelukkig is nie, vra verskoning en vra hoe dit reggestel kan word. ✓ (Enige 3) (3)

Onthou (2) en Verstaan (1) LU 12.4.2

5.2.2
- Lei werknemers op om goeie klantediens te lewer / goeie klantediens moet deel vorm van opleidingsprogram ✓
- Gee persoonlike aandag aan klante. ✓
- Behandel/respekteer elke klant asof hy/sy die belangrikste persoon in die wêreld is ✓
- Personeel moet te alle tye vriendelik wees. ✓
- Luister na voorstelle/kritiek van klante ✓
- Wees altyd bedagsaam en luister na klagtes sonder om te onderbreek ✓
- Hou boek van die klagtes en navrae vir toekomstige verwysing✓
- Skakel altyd terug ✓
- Kom beloftes na (in advertensie) /strooibiljette, promosies en advertensies mag nie misleidend wees nie ✓ (3)
- Erken en beloon lojale klante ✓ (Enige 3)

Onthou (2) en Verstaan (1) LU 12.4.2

5.3
- Geen familie of eerste name is gebruik nie ✓
- Die naam gee 'n aanduiding van die produkte/aard✓ van die produkte wat geskik is vir winter/wat jou warm sal maak✓ /naam verwys na die produkte✓
- Die naam is nie gekoppel aan 'n spesifieke kultuurgroep nie/geen vooroordeel nie /neutraal✓
- Die naam is nie spesifiek vir 'n ouderdomsgroepe nie/vir 'n wye teikenmark ✓
- Die naam is kort /maklik om uit te spreek/maklik om te onthou✓

(Enige 3) (3)

Verstaan LU 12.4.2

5.4
- Produk: ✓ Die produk wat te koop aangebied word, word genoem, naamlik, bv. musse, handskoene, serpe en soppe ✓.
- Plek: ✓ Die plek waar die produkte gekoop kan word, word genoem. (Dorpsplein elke Saterdag)✓
- Prys: ✓ Pryse vir elke produk word op die strooibiljette aangedui ✓
- Mense (people):✓ Koop NOU! Moenie nog 'n week laat verbygaan sonder om reg te wees vir die koue nie. Jy verdien om warm te bly!✓

(Enige 3) (6)

Onthou 3, Verstaan 3 LU 12.4.2

5.5 5.5.1 Wins = verkoopprys ✓– produksiekoste ✓ = R25,00 ✓
OF
= R60,00 ✓ – R35,00 ✓
= R25,00 ✓ (3)

Toepassing LU 12.4.3

5.5.2 Gelykbreekpunt =

$$\frac{\text{Aantal produkte x produksiekoste}}{\text{Verkoopprys van een produk}} \text{ OF } \frac{250 ✓ \text{ x R35,00 } ✓}{\text{R60,00 } ✓} \text{ OF } \frac{\text{R8 750}✓✓}{\text{R60 } ✓}$$

= 145,83 ✓
= 146✓ serpe moet verkoop word voordat onderneming sal gelyk breek (5)

Toepassing LU 12.4.3

5.6 <u>Aandag</u>:
- Trek aandag agv die prentjies ✓, skrif ✓, maklik om te lees/teks/koop nou ✓ (2)
- Trek aandag agv van die vraag; 'Siek en sat om koud te kry?' ✓

<u>Belangstelling</u>:
- Die strooibiljet lok belangstelling deur die vrae : Siek en sat om koud te kry?' en 'Waar en wanneer?' ✓
- Ook deur die gebruik van 'Stel jou voor' ✓, 'winter warmers' ✓ wanneer mense koud kry tydens die winter. (2)

<u>Begeerte</u>:
- Die strooibiljet skep 'n begeerte deur die woorde: 'stel jou voor… warm ore, nek, hande en warm sop' ✓ (2)
- Die strooibiljet skep die begeerte deur die woord NOU ✓

<u>Aksie</u>:
- Die strooibiljet inspireer die klant om oor te gaan tot aksie as dit die plek van verkope aandui✓ en dat die klant verdien om warm te voel ' ✓
- 'Koop NOU' ✓skep die begeerte on dadelik te koop anders sal die geleentheid hom nie weer voordoen nie (2)
- 'Wees gereed vir die koue' skep ook die begeerte om te koop ✓

LET WEL: Een punt word toegeken om elke beginsel te verduidelik en een punt as daar na die strooibiljet verwys word.

Toepassing (4) en Skep (4) LU 10.1.2 en LO 12.4.2

5.7 5.7.1
- Die meeste verkope sal tydens die winter✓ wees omdat die produkte geskik is vir kou weer. ✓ OF
- Hierdie produkte sal nie goed verkoop in die somer nie/die onderneming sal dus baie min geld maak in die somer ✓ (2)

5.7.2
- Kan die produkte oorsee bemark wanneer dit somer is in Suid-Afrika/ontwerp ‘n aanlyndiens ✓
- Verkoop ook op ‘n ander plek/vanaf the huis/ ook op ander dae van die week✓
- Aanhoudend goeie produkte lewer✓
- Kan tydens somermaande groot hoeveelhede produseer vir skole of klubs✓ (3)
- Alternatiewe produkte kan vir die somer beplan word bv koue sop/sorbet/katoen musse/syserpe/bande vir hare ✓

Evaluering and Skep LO 12.4.3

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOT TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou