



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

## **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME**

**NOVEMBER 2023**

**NASIENRIGLYNE**

**PUNTE: 200**

**Hierdie nasienriglyne bestaan uit 14 bladsye.**

**INLIGTING VIR NASIENERS**

<b>ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV</b>		<b>AFKORTING</b>
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C✓/Schengen	KTB
	1.1.2	D✓/Geldige paspoort	KTB
	1.1.3	B✓/Cholera	KTB
	1.1.4	A✓/Akkommodasie	KTB
	1.1.5	B✓/Gebruik 'n registreerde maatskappy se toep ('app') om die bespreking te maak.	KTB
	1.1.6	D✓/Om aansoek vir 'n IBP te doen	KTB
	1.1.7	D✓/Die Kremlin en die Rooi Plein	TB
	1.1.8	B✓/Pole	TB
	1.1.9	A✓/die sukses van 'n attraksie	TB
	1.1.10	C✓/Beskerm besoekers teen misdadigers	TB
1.1.11	B✓/Suid-Afrika as 'n vooraanstaande sportbestemming bevorder.	B	
1.1.12	D✓/ TBRSA/TBCSA'	B	
1.1.13	B✓/diversiteit	KE	
1.1.14	B✓/ kernpligte, byvoordele en uniformtoelaes.	TS	
1.1.15	C✓/trek 'n skoon, netjies gestrykte uniform aan.	TS	
1.1.16	D✓/eienaarskap en deelname deur die plaaslike gemeenskap.	VVT	
1.1.17	B✓/ fietswedren	PSI	
1.1.18	A✓/Kaapstad	PSI	
1.1.19	B✓/natuurramp	PSI	
1.1.20	C✓/duur van verblyf by akkommodasie-instellings.	PSI	
		(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	UTK ✓	KTB
	1.2.2	verbode goedere ✓	KTB
	1.2.3	vervaldatum ✓	KTB
	1.2.4	vlugvoosheid ✓	KTB
	1.2.5	euro ✓	BVV (5)
1.3	1.3.1	WGO ✓	KTB
	1.3.2	Geelkoors ✓	KTB
	1.3.3	malaria ✓	KTB
	1.3.4	Reisklinieke ✓	KTB
	1.3.5	Covid-19 ✓	KTB (5)
1.4	1.4.1	G✓/korporatiewe maatskaplike belegging (KMB)	VVT
	1.4.2	E✓/omgewingspilaar	VVT
	1.4.3	B✓/ekonomiese pilaar	VVT
	1.4.4	A✓/'Fair Trade Tourism'	VVT
	1.4.5	D✓/maatskaplike pilaar	VVT (5)

1.5	1.5.1	D✓ • B	PSI	
	1.5.2	A✓	PSI	
	1.5.3	C✓	PSI	
	1.5.4	F✓	PSI	
	1.5.5	E✓	PSI	(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING**

**VRAAG 2**

2.1 2.1.1 Londen 0 Kaapstad +2 KTB  
Tydsverskil is: 2 uur ✓✓ (2)

2.1.2	<b>Londen 0</b>	<b>Kaapstad +2</b>	<b>KTB</b>
	Vertrektyd in Londen:	= 19:00	
	Tyd in Kaapstad:	= 21:00✓	
	Vliegtyd: 11 ure	= 19:00 (+✓ )11 ure = 06:00	
	Tydsverskil:	= 06:00 (+✓) 2 ure	
	Aankomstyd in Kaapstad	= 08:00✓	(4)

**OF**

<b>Alternatiewe Metode</b>	
Vertrektyd in Londen:	= 19:00 (+ ✓) 2 ure
Tyd in Kaapstad:	= 21:00 ✓
Vliegtyd	= 21:00 (+✓) 11 ure vliegtyd
Aankomstyd in Kaapstad	= 08:00✓
<b>OF</b>	
08:00✓✓✓✓	

2.1.3 Hulle wou op besigtigingstoere gaan. ✓✓ KTB  
Hulle wou inkopies doen in Kaapstad. ✓✓ (4)

- Hulle wou Gordon tyd gee om voor die wedren te rus en om van vluguitputting te herstel.
- Om aan die weerstoestande/hoopte in Kaapstad gewoon te raak.
- Hulle wou die roete sien voor die wedren.
- Om die formaliteite van die wedrenregistrasie af te handel en om die wedrennommer te kry.
- Om die Kaapstad Internasionale Konvensiesentrum te verken.
- Om sy toerusting gereed te kry vir die wedren bv. koop 'n nuwe fiets en oefen met die nuwe fiets.

2.2 2.2.1 (a) Die groen kanaal ✓ KTB (1)

(b) Hulle het niks gehad om te verklaar nie. ✓✓ KTB  
Alles wat hulle by hulle gehad het, het binne die toegelate beperkings geval in ooreenstemming met doeaneregulasies. ✓✓ (4)

- Hulle het nie enige onwettige of verbode items by hulle gehad nie.

- 2.2.2 (a) Suid-Afrikaanse Inkomstediens ✓ KTB (1)
- SAID
  - Doeane en Aksyns
  - Doeane

**LET WEL:** Moenie polisie of sekuriteitsdienste aanvaar nie.

- (b) Kontroleer dat besoekers nie onwettige en/of verbode goedere die land inbring nie. ✓✓ KTB  
 Verseker dat beperkte goedere binne die toegelate beperkings val. ✓✓ (4)
- Verseker dat besoekers doeanebelasting betaal soos vereis word.

2.3	Suid-Afrika: +2	New York: - 5	KTB
	DBT in New York	= (+1 ✓uur) DBT	
		= - 4	
	Tydsverskil:	= 6 ure	
		14:00 – 6 ure	
	Boodskap ontvang:	= 08:00✓	(2)
	<b>OF</b>		
	08:00✓✓		

- 2.4 Dag 2: Een avontuuraktiwiteit in Kaapstad ✓✓ KTB  
 Dag 5: Een avontuuraktiwiteit in Kaapstad ✓✓  
 Inkopies: die nuwe fiets / fietsry bykomstighede op dag 1, 2 of 3 ✓✓ (6)

**LET WEL:** Aanvaar enige voorbeeld van avontuuraktiwiteite in Kaapstad.  
 Moenie die name van die attraksies aanvaar nie, net aktiwiteite.

**[28]**

**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 (a) Swak✓ BVV (1)
- (b) Dit is baie duur vir Suid-Afrikaners om 1 USD/GBP te koop. ✓✓ (2)
- Die USD/GBP is sterk teenoor die rand
  - Die rand is swak teenoor die USD/GBP

- 3.1.2 Die wisselkoers is baie gunstig vir die Britse besoekers. ✓✓ BVV  
 Die fiets sal goedkoper in Suid-Afrika wees in vergelyking met 'n soortgelyke fiets in Londen. ✓✓  
 Hulle sal op lugdienskostes spaar om die fiets vanaf Londen na Suid-Afrika te vervoer. ✓✓ (6)
- Dit is gerusstellend vir hom om nie bekommerd te wees of sy fiets *in transit* verlore kan raak of beskadig kan word nie.
  - Die Britse pond het meer koopkrag as die rand.

3.1.3 Die bedrag geld wat 'n geldeenheid in 'n ander land kan koop, in vergelyking met die waarde in jou eie land. ✓✓ **BVV** (2)

3.1.4 GBP3 000 (x ✓) 21.98 ✓ = ZAR65 940,00 ✓ **BVV** (3)

**OF**

ZAR65 940,00 ✓✓✓

**LET WEL:** Aanvaar antwoorde sonder dat die twee desimale plekke of die valutakode of simbool aangedui is.

3.2 3.2.1 R18.80 ✓ op 15 Maart 2023 ✓ **BVV** (2)

3.2.2 R16.80 ✓ op 14 Januarie 2023 ✓ **BVV** (2)

3.2.3 Politieke / Ekonomiese onstabiliteit ✓✓  
Hoë korrupsievlakke ✓✓ **BVV** (4)

- Gereelde voorkoms van beurtkrag
- Hoë misdadervlakke
- Lae beleggersvertroue / hoë inflasiekoers
- Wantroue in die leierskap

**LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van die redes.

**[22]**

**TOTAAL AFDELING B: 50**

**AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING****VRAAG 4**

- 4.1 4.1.1 (a) Stiergevegte ✓ TB (1)
- (b) Die Vryheidstandbeeld ✓ TB (1)
- (c) Drywende markte ✓ TB (1)
- (d) Die Grand Canyon ✓ TB (1)

**LET WEL:** Aanvaar slegs die naam van die ikoon.

- 4.1.2 (a) Die Vryheidstandbeeld ✓ TB  
 • Ikoon A  
 Die Grand Canyon ✓ (2)  
 • Ikoon B
- (b) Hierdie terreine is belangrik vir kulturele, maatskaplike en TB  
 ekonomiese voordele. ✓✓  
 Hulle beskerm die historiese en natuurlike omgewing vir  
 die volgende generasies. ✓✓ (4)  
 • Ondersteun die maatskaplike en kulturele  
 belangrikheid van die plaaslike mense en bring 'n  
 gevoel van trots.  
 • Hulle is terreine wat as onvervangbaar beskou word.  
 • Hulle word beskou as terreine met noemenswaardige  
 waarde vir 'n nasie of kultuur.

- 4.1.3 Verkopers verkoop vars vrugte en groente op klein hout TB  
 roeibootjies op die kanale. ✓✓ (2)  
 • Dit gee insig oor die Thaise kultuur aangesien dit al vir meer  
 as 100 jaar bedryf word.  
 • 'n Unieke inkopie-ervaring waar 'n verskeidenheid vars  
 vrugte en groente vanaf die bote gekoop kan word.

- 4.1.4 Dit is een van die hoof toeriste-atraksies. ✓✓ TB  
 Mense glo dat dit 'n vorm van vermaak is. ✓✓ (4)  
 • Dit is deel van 'n eeue-oue kulturele praktyk.  
 • Dit is 'n tradisionele sport wat volgehou moet word.  
 • Dit is uniek aan die Spaanse kultuur.  
 • Dit verdien inkomste en skep werksgeleenthede.  
 • Dit dra tot die BBP van 'n land by.

- 4.2 4.2.1 Kontinent – Suid-Amerika ✓ TB  
 Land – Peru ✓ (2)

**LET WEL:** Die kontinent moet eerste geskryf word OF dit moet gespesifiseer word.



- 4.2.2 Dit is 'n antieke fort-stad in die Andes Gebergte. ✓✓ TB (2)
- Dit is 'n ruïnestad van die Inca-koninkryk.
  - Dit het die vorm van 'n heilige dier vir die Inca-mense.
  - Die terrein is bekend vir die landbou-terasse wat deur die Inca beskawing ontwerp is.
  - Die ikoon word beskou as 'n meesterstuk van argitektoniese waarde.
- 4.2.3 Plaaslike gidse wat van die inkomste wat uit toerisme verdien word, afhanklik is, kry swaar. ✓✓ TB (4)
- Toeroperateurs en ander besighede wat op toerisme staatmaak, sal swaarkry as gevolg van die tekort aan toeriste. ✓✓
- Die land kan steeds as onveilig beskou word, selfs nadat die protesaksies gestaak is.
  - Gewelddadige protesaksies kan infrastruktuur beskadig, wat toerisme kan belemmer.
  - Die koste om beskadigde infrastruktuur te herstel, mag die opening van die terrein vir toeriste vertraag.
  - Afname in die Bruto Binnelandse Produk (BBP).
- [24]**

**VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1. Kaapse Blommeryk Beskermdde Areas ✓✓ KE (2)
- Kaapse Blommeryk
- 5.1.2 natuurlike ✓✓ KE (2)
- 5.1.3 Wes-Kaap ✓✓ KE (2)
- Oos-Kaap
- 5.1.4 Robbeneiland ✓✓ KE (2)
- Geen
- LET WEL:** Aanvaar slegs 'GEEN' as die antwoord in VRAAG 5.1.3 Oos-Kaap is.
- 5.2 5.2.1 Fynbos is uniek aan hierdie streek en toeriste word daarheen gelok om die fynbos te sien. ✓✓ KE (2)
- Omdat dit spesiaal vir hierdie WET is, sal dit beskerm word en toeriste kan verseker wees dat dit sal voorbestaan. Dit is 'n lokmiddel vir toeriste na die gebied.
  - Verskillende tipes toeriste sal na hierdie biome gelok word.
  - Dit kan 'n inkomste verdien vir besighede wat in en rondom hierdie gebied besighede bedryf.

**5.2.2 Vure bedreig die fynbos**

KE

Die verlies aan fynbos sal 'n negatiewe invloed op toerisme hê omdat baie toeriste nie meer die gebied sal besoek nie. ✓✓

Vure kan die voetslaanroetes in die natuur, toerisme- infrastruktuur en omringende gemeenskappe in hierdie gebied, verwoes. ✓✓

Onverantwoordelike toeriste-optrede kan lewensverlies tot gevolg hê. ✓✓

(6)

- Aangesien dit baie maande sal neem om weer te groei, sal toeriste nie hierdie gebied kan besoek nie. Dit sal 'n verlies aan inkomste tot gevolg hê.
- Die kwaliteit van die lug sal negatief beïnvloed word.
- Verlies aan plantegroei sal tot erosie lei.

**[16]****VRAAG 6****6.1 Suid-Afrikaanse Toerisme ✓✓**

B (2)

- SAToerisme

**LET WEL:** Moenie SAT aanvaar nie.

**6.2 Vergadering-, Belonings-, Konferensie- en Uitstallingstoeriste ✓✓**  
(Engels: Meetings, Incentive, Conferences, en Exhibitions)

B (2)

- MICE toeriste  
MESE – Vergadering-, Uitstallings- en Spesiale Gebeurtenisse-toeriste  
(Engels: Meetings, Exhibitions en Special Events)
- Besigheidstoeriste
- Onderwystoeriste
- Blesier toeriste ('Bleisure' toeriste)

**6.3 ITB Berlyn ✓**

B

Wêreld Reismark ✓/World Travel Market

(2)

- WTM

**6.4 Internasionale reishandelskoue sal die netwerk-geleenthede bevorder. ✓✓**

B

Dit verhoog bewusmaking van Suid-Afrika as 'n reisbestemming. ✓✓

- Suid-Afrika sal internasionaal gesien word as 'n verwelkomende gasheer en 'n goeie waarde-vir-geld bestemming.
- Suid-Afrika sal as 'n gasheerland vir ander internasionale gebeurtenisse oorweeg word.
- 'n Positiewe ervaring kan lei tot positiewe publisiteit vir Suid-Afrika.
- Uitstallings by internasionale reishandelskoue sal blootgestel word aan alles wat Suid-Afrika bied, wat hulle sal ooreed om die land te besoek.
- Internasionale reishandelskoue bring beleggingsgeleenthede vir die land.

(4)

**[10]****TOTAAL AFDELING C: 50**

**AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME****VRAAG 7**

- 7.1 Wanneer hulle 'n uniform aanhet, mag werknemers nie op enige onvanpaste manier optree wat die lugdiens skade kan berokken nie. ✓✓ TS  
Dit skep 'n gevoel van trots. ✓✓ (4)
- Die maatskappy verseker dat die werknemers klere dra wat by die tipe werk wat gedoen word, pas. (ligging en beroep)
  - Die ontwerp van die uniform is gepas vir die verskillende kulture, godsdienste of ouderdomsgroepe.
  - Uniforms is elegant, gesofistikeerd en verteenwoordig die lugredery.
- 7.2 Kajuitbemanning ✓✓ TS (2)
- Lugwaardin / vlugkelner
  - Loods
  - Eerste offisier
- 7.3 7.3.1 **Stiptelikheid:** TS  
Kajuitbemanning moet:  
Betyds vir diens aanmeld. ✓✓ (2)
- In staat wees om hulle tyd te bestuur
  - Nie laat wees nie, aangesien dit 'n uitwerking op die res van die lugdiens se bedrywe sal hê.
- 7.3.2 **Hoe passasiers behandel moet word:** TS (2)  
Die bemanning mag nie ongeskik met passasiers wees nie. ✓✓
- Passasiers moet altyd met respek behandel word.
  - Bemanningslede mag nie te voorbarig met passasiers word nie.
  - Bemanningslede moet ferm kan optree teen ontwrigtende passasiers wat die veiligheid van ander passasiers bedreig.
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van hoe passasiers behandel moet word. [10]

**VRAAG 8**

- 8.1 Volhoubaarheid ✓✓ VVT (2)
- LET WEL:** Moenie die woorde 'volhoubare toerisme' aanvaar nie.
- 8.2 8.2.1 **Waterbestuur:** VVT (4)  
Vang reënwater op en stoor dit in tenks. ✓✓  
Dubbel-wegspoel toilette in die badkamers ✓✓
- Lae-vloei stortkoppe in die storte
  - Hergebruik gryswater
  - Gebruik energie-besparende toestelle soos skottelgoed-wassers en wasmasjiene.
  - Hergebruik badhanddoeke
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van waterbestuurspraktyke.

- 8.2.2 **Energiebestuur:** VVT
- Die gebruik van alternatiewe energiebronne en toestelle. ✓✓  
Die gebruik van bome en plante om koel areas te skep waar gaste kan ontspaan. ✓✓ (4)
- Die gebruik van elektroniese sleutelkaarte wat die gebruik van elektrisiteit in die kamers beheer.
  - Die gebruik van energie-besparende gloeilampe
  - Gebruik plaaslike produkte en dienste om brandstofkoste te bespaar.
  - Moedig toeriste aan om fietse te gebruik wanneer hulle omliggende gebiede verken.
  - Die gebruik van groot vensters en dakvensters ('skylights') om gedurende die dag natuurlike lig in te laat.
  - Gebruik energie-besparende toestelle soos skottelgoed-wassers, wasmasjiene en verkoelingstelsels.

**LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van energiebestuurspraktyke.

- 8.3 **Bespreek DRIE positiewe invloede van toerisme op die globale ekonomie** VVT
- Toerisme kan werkseleenthede skep in alle sektore ✓✓  
Toerisme genereer inkomste/bydrae tot die BBP ✓✓  
Toerisme help in die ontwikkeling van nuwe infrastruktuur ✓✓ (6)
- Onderhoud en verbetering van die bestaande infrastruktuur.
  - Dit kan die ontwikkeling van maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling aanvuur.
  - Toerisme kan geleenthede skep vir entrepreneurskap in baie sektore van die ekonomie.
  - Toerisme stel die vermenigvuldiger-effek in werking.
  - Toerisme-besighede kan volhoubare praktyke toepas wat aanleiding kan gee tot 'n groei in die globale ekonomie.

- 8.4 As 'n besigheid bewus is van sy koolstofvoetspoor, kan oplossings gevind word wat die invloed op die omgewing sal verminder. ✓✓  
Die besighede sal ernstiger word oor volhoubaarheid en sal moeite doen om hulle bedrywe te verander, wat dan die invloed op die omgewing sal verminder. ✓✓ (4)
- Die besigheid mag kwalifiseer om as 'n groen besigheid gesertifiseer te word wat hulle die kompeterende voordeel sal gee.
  - Die besigheid sal omgewingsbewuste toeriste lok.
  - Fasiliteer samewerking tussen toerisme-besighede deur die beste praktyke te deel.
  - Besighede kan 'n toetsperiode toegelaat word om Weeva-sisteem te toets en te integreer in die besigheid.

[20]

**TOTAAL AFDELING D: 30**

**AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME;  
KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 Die uittreksel verwys na 'n kontinent aangesien die gebeurtenis gesamentlik deur drie lande op dieselfde kontinent, d.i. Noord-Amerika, aangebied gaan word. ✓✓ PSI (2)
- 9.1.2 Dit sal die eerste keer wees dat drie lande die gebeurtenis gesamentlik gaan aanbied. ✓✓  
Dit sal die eerste keer wees wat 48 spanne teen mekaar sal meeding. ✓✓ PSI (4)
- 9.1.3 Dit lok toeskouers en deelnemers vanoor die hele wêreld. ✓✓  
Die gebeurtenis sal 'n positiewe ekonomiese invloed op al drie die gasheerlande hê. ✓✓ PSI (4)
- Dit sal belangstelling lok vanaf die media, borge en ondersteuningspersoneel wat saam met alle spanne reis.
  - Die geleentheid kan miljoene mense bereik deur die gebeurtenis wêreldwyd uit te saai.
- 9.1.4 Meer besoekers sal die lande besoek ✓✓ PSI (2)
- Buitelandse valuta sal verdien word en sal deur alle lande gedeel word.
  - Meer produkte en dienste sal benodig word.
  - Werk / entrepreneursgeleenthede sal geskep word.
  - Toename in die BBP vir alle gasheernasies.
  - Blootstelling en pubisiteit van die lande sal herhaalbesoeke tot gevolg hê.
  - Die vermenigvuldiger-effek sal in werking gestel word
- 9.1.5 'n Veelvoudigetoegang-visum sal toeriste toelaat om die drie lande meer as een keer te besoek, solank die visum geldig is. ✓✓ PSI (2)
- Hulle sal slegs vir een visum moet aansoek doen om drie lande binne te gaan.
- 9.2 9.2.1 Verenigde State ✓✓ PSI (2)
- VSA
  - Verenigde State van Amerika
- LET WEL:** Aanvaar slegs die naam van die bronmark.
- 9.2.2 Die NKW is binne die grense van Mpumalanga en Limpopo geleë. ✓✓ PSI (2)
- Dit is naby aan die park geleë
  - Dit is die hoof-attraksie in albei provinsies
  - Mense kan die NKW by een provinsie ingaan en die wildtuin by die ander provinsie verlaat.

- 9.2.3 Dit is meer realisties om die getalle van 2018/2019 te vergelyk, aangesien hierdie jare die pre-Covid-19-besoekergetalle reflekteer. ✓✓ PSI
- Die besoekergetalle vir die 2020/2021 seisoen was nie realisties nie, as gevolg van die Covid-19 pandemie. (2)

**[20]****VRAAG 10**

- 10.1 10.1.1 Die bevindinge is waardevol vir alle toerismebesighede, sodat hulle hul kliëntebasis kan behou. ✓✓ KK  
Die bevindinge sal die maatskappy se swakhede uitwys en as riglyn dien vir die besigheid om sy plan van aksie te ontwikkel. ✓✓ (4)
- Die bevindinge sal wys waar die maatskappy sy diensleweringvlakke kan verbeter.
  - Die bevindinge sal verhoogde winsgewendheid tot gevolg hê.
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde uit die inligtingsgrafika.
- 10.1.2 Dit beteken dat dit baie moeiliker is om 'n kliënt terug te wen, omdat dit meer as een poging mag vereis. ✓✓ KK  
(2)
- Hierdie pogings sal bykomende stremming op die maatskappy se finansiële bronne plaas.
  - Slegte diens kan 'n verlies aan kliënte tot gevolg hê. Dit sal tyd en inspanning vereis om 'n kliënt terug te wen.
  - 'n Negatiewe ervaring mag die verspreiding van negatiewe mondelinge advertensie tot gevolg hê, wat die maatskappy sy reputasie kan kos.
- 10.2 10.2.1 Vra die kliënt om verskoning vir die swak diens en verskonings. ✓✓ KK  
(2)
- Verseker die kliënt weer eens van sy/haar waarde vir die besigheid.
  - Stel die kliënt gerus dat dit nie weer sal gebeur nie.
- 10.2.2 Die maatskappy kan 'n vorm van kompensasie aan die kliënt bied. ✓✓ KK  
(2)
- 'n Bestuurder kan opvolg deur 'n persoonlike oproep na die kliënt te maak en namens die maatskappy om verskoning te vra.
  - Die maatskappy kan aan kliënt vra om maniere voor te stel hoe hulle lojaliteit teruggewen kan word.

**[10]**

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**