basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIOR SERTIFIKAAT/
NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2020

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 16 bladsye.

INLIGTING VIR NASIENERS

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
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✓/Geelkoors	KTB
1.1.2	D✓/die plaaslike tyd van die bestemmingstad	KTB
1.1.3	C✓/goedere en dienste wat jaarliks in 'n land geproduseer word.	BVV
1.1.4	B✓/veranderinge aan die dag en datum van 'n land veroorsaak.	KTB
1.1.5	D✓/Dit is as gevolg van die grootte van die land.	KTB

1.1.6	D✓/Groot Piramides van Giza	TB
1.1.7	A✓/Niagara-waterval	TB
1.1.8	C✓/Israel	TB
1.1.9	C✓/universele	TB
1.1.10	A✓/ Beskerming en ontwikkeling van Wêrelderfenis-terreine	KE

1.1.11	B✓/Dienssertifikaat	TS
1.1.12	A✓/Persoonlike higiëne	TS
1.1.13	C✓/betaling teen dubbel die normale tarief.	TS
1.1.14	D✓/omgewingsvriendelik.	VVT
1.1.15	B✓/'n korporatiewe maatskaplike belegging	VVT

1.1.16	D✓/Uitstekend	KK
1.1.17	A✓/14 miljoen.	PSI
1.1.18	B✓/Uitbreek van COVID-19	PSI
1.1.19	C✓/persentasie van die bedryf wat deur inkomende toerisme na Suid-Afrika verdien word.	PSI
1.1.20	C✓/Internet	PSI

(20 x1) (20)

1.2

1.2.1	erge droogtes✓	PSI
1.2.2	onvoldoende vlugte✓	PSI
1.2.3	filmpermitte✓	KTB
1.2.4	geblikte jag ✓	VVT
1.2.5	negatiewe persepsies✓	PSI

(5)

1.3

1.3.1	'n handelsmerk gee✓	TS
1.3.2	'n naam gekies word ✓	TS
1.3.3	logo✓ / slagspreuk	TS
1.3.4	Bemarkingsmateriaal✓	TS
1.3.5	kliëntediensbeleidstuk✓	TS

(5)

1.4

1.4.1	B✓/sosiale media	KK	
1.4.2	A✓/terugvoeringkaarte	KK	
1.4.3	D✓/onderhoude	KK	
1.4.4	F✓/SMS-boodskapdiens	KK	
1.4.5	C✓/e-pos-antwoorde	KK	(5)

1.5

1.5.1	San Francisco✓/ -8	KTB	
1.5.2	Rio de Janeiro✓/ -3	KTB	
1.5.3	Londen✓/ 0	KTB	
1.5.4	Kaapstad✓/ +2	KTB	
1.5.5	Delhi✓/ +5.5	KTB	(5)

Let Wel: *Punte moet toegeken word vir die korrekte volgorde van wes na oos (of van links na regs).*

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Vervoer✓ **KTB**
Restaurante ✓
Hotelle✓
Dinge om te doen✓ (4)

- Vakansiehuise
- Motorhuur
- Bespreek toere
- Bespreek vlugte

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde soos dit in die inligting gegee word.*

2.1.2 (a) Vergeet van lang rye na die Eiffeltoring-toer ✓✓ **KTB** (2)
- 'Hop on - Hop off' bus

(b) €99✓✓ **KTB** (2)

(c) Die Vermaaks sal nie tyd mors deur in 'n lang ry te staan nie, omdat hulle vooraf reëlings met die besienswaardigheid getref het om nie in die ry te staan nie. ✓✓ **KTB** (2)
- Vooraf besprekings en aanlyn inteken.
- Hulle sal ook ander besienswaardighede van die stad sien wanneer hulle met die 'Hop on - Hop off' bus ry.
- Dit pas by die paartjie se voorkeure.

(d) Romantiese vaart op die Seinerivier. ✓✓ **KTB** (2)

2.1.3 Dit spaar tyd, hulle kan al hulle reisbesprekings aanlyn doen. ✓✓ **KTB**
Dit is baie goedkoper as om van 'n reisagent gebruik te maak omdat hulle al hulle besprekings self aanlyn doen deur van tegnologie gebruik te maak. ✓✓ (4)
- Dit gee aan hulle die geleentheid om vergelykings te tref en om te kies wat die beste by hulle pas in alle opsigte van hulle reis.
- Hulle kan die kommentaar van ander reisigers lees.
- TripAdvisor is ‘n betroubare aanlyn verskaffer.

2.2 2.2.1 Rooi kanaal✓✓ **KTB** (2)

2.2.2 Hulle het elektroniese toerusting gekoop wat meer as R5 000 werd is en sal dit volgens Suid-Afrika se doeaneregulasies, aan doeane moet verklaar. ✓✓ **KTB** (2)

2.2.3 Doeane en Immigrasie✓✓ **KTB** (2)
- SAID / (“SARS”)
- Nasionale tesourie

2.2.4 Doeanebelasting✓✓ KTB (2)
- Aksynsbelasting

[24]

2.3 2.3.1 Op pad na die finale bestemming, sal die vlug op die Kaap Verdiese lughawe oorstaan om brandstof in te gooi of voorrade aan te vul.✓✓ KTB (2)

- Die lugdiens kan meer passasiers op- of aflaai.
- Die lugdiens kan bemanning omruil.
- Die passasiers sal in transito wees / 'n aansluitingsvlug haal.

2.3.2	Kaapstad +2	San Francisco - 8
	Tydsverskil Tyd in San Francisco Vliegtyd Aankomstyd	= 10 ure✓ = 17:00(-✓) 10 ure = 07:00✓ = 07:00 (+✓) 23 ure = 06:00✓ 22 Oktober ✓
	OF 06:00 ✓✓✓✓✓ 22 Oktober ✓	

KTB (6)

2.3.3	Dallas - 6	San Francisco -8
	Tydsverskil Tyd in San Francisco Vliegtyd	= 2 ure✓ = 08:00(-✓) 2 ure = 06:00✓ = 06:00 (-✓) 3 ure = 03:00 ✓✓
	OF 03:00 ✓✓✓✓✓ ✓	

KTB (6)

[12]

VRAAG 3

3.1	3.1.1	GBP2500 x✓ 18,29✓	= ZAR45 725✓	BVV (3)
		OF		
		ZAR45 725✓✓✓		
	3.1.2	ZAR1 800 ÷✓14,73✓	= USD122,20✓	BVV (3)
		OF		
		USD122,20✓✓✓		

3.2 **Volhoubare toerismepraktyke** BVV

Besighede kan die fasiliteite en geboue opgradeer deur die winste terug te ploeg en sodoende hulle besighede meer kompeterend te maak en oor die langtermyn meer volhoubaar te wees. ✓✓

- ‘n Sterk rand sal meer winste plaaslik verdien wat meer agressiewe bemarking sal aanmoedig om die plaaslike toerismesektor volhoubaar te maak.
- ‘n Sterk rand stel die vermenigvuldigereffek in werking, wat besigheidsgeleenthede vir volhoubaarheid van die toerismesektor uitbrei.
- ‘n Sterk rand skep geleenthede vir plaaslike reise. Minder internasionale toeriste besoek Suid-Afrika, maar ten spyte daarvan word toerisme meer volhoubaar inkomste wat plaaslik verdien word en lekkasie word verhoed.

'n Balans tussen ekonomiese- en omgewingsvoordele vir die toerismebedryf.

'n Sterk rand beteken dat toerismebesighede meer wins sal maak en hulle moet hierdie winste gebruik om hulle besighede meer omgewingsvriendelik te maak. ✓✓

- Die kieskeurige toeris sal toerismebesighede wat ekovriendelik is, ondersteun.
- Ten spyte daarvan dat die oorspronklike koste hoog kan wees, sal omgewingsvriendelike maatreëls bedryfskostes uiteindelik verlaag.
- ‘n Sterk rand sal minder toeriste wat na Suid-Afrika reis, tot gevolg hê. Hierdie afname in toerisme sal minder lugbesoedeling deur vliegtuie tot gevolg hê, asook land- en seebesoedeling. Dit sal lei tot ‘n meer volhoubare omgewing waarin ons lewe (verminder die invloed van massa-toerisme).

Werkskepping

'n Sterk rand beteken Suid-Afrikaners het meer besteebare inkomste om op toerismeprodukte te spandeer, wat die vermenigvuldiger effek in werking stel en meer werk skep. ✓✓ (6)

- Toename in beleggersvertroue sal meer werksgeleenthede tot gevolg hê. (3x2)

Let Wel: *Aanvaar antwoorde vanuit ‘n internasionale en plaaslike perspektief.*

[12]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 A- Berlynse Muur✓ **KTB**
B- Toringbrug✓
C- Vryheidstandbeeld✓
D- Taj Mahal✓
E- Chichen Itza✓ (5)

4.1.2 Europa✓✓ **KTB** (2)

4.1.3 **A**- Om Duitsland in twee dele, oos en wes, te verdeel. ✓✓

- Die muur verteenwoordig 'n beperking op die vryheid van beweging tussen Oos- en Wes-Duitsland.
- Dit verteenwoordig die Koue Oorlog.
- Kapitalisme teenoor kommunisme.

C- Verteenwoordig die vryheid en demokrasie van die Verenigde State van Amerika.✓✓

- Die standbeeld verteenwoordig 'n nuwe begin in die lewens van die Noord-Amerikaners en immigrante na die VSA.
- Dit was ‘n geskenk van Frankryk.

D- 'n Simbool van liefde wat deur ‘n keiser gebou is om sy vrou te vereer.✓✓ (6)

4.2 4.2.1 Pole✓✓ **KTB** (2)

4.2.2 (a) **Hartseer en neerdrukkende verlede** **KTB**
Baie Jode het gedink hulle gaan na 'n werkskamp, maar in werklikheid was dit 'n doodskamp waar baie gevangenes daagliks doodgemaak is. ✓✓
Gaskamers wat as storte verdoesel is, het dodelike gas vrygestel wat die gevangenes laat sterf het. ✓✓ (4)

- Dokters het dodelike mediese eksperimente op gevangenes uitgevoer.

(b) **Hedendaagse probleme** **KTB**
Die geboue gaan agteruit. ✓✓
'n Toename in besoekersgetalle/ massatoerisme dra by tot die agteruitgang van die besienswaardigheid.✓✓ (4)

- Gekraakte mure
- Sinkende fondasies.
- Lekkende dakke het die stapelbeddens beskadig.

4.2.3 Sluit die ikoon tydens sekere tye van die jaar om tyd te maak vir herstelwerk. ✓✓ **KTB**
Beperk die aantal besoekers aan die besienswaardigheid. ✓✓ (4)
- Vergroot wêreldwye veldtogte om geld te skenk vir restourasie-projekte by Auschwitz.

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde wat verband hou met faktore wat tot die sukses van 'n attraksie bydra.*

Faktore wat bydra tot die sukses van 'n toeriste-attraksie:
- Uitstekende bemarking van toerismeprodukte plaaslik en / of internasionaal
- Volhoubare en verantwoordelike bestuursplanne
- Doeltreffendheid en etiese optrede van personeel en bestuur
- Positiewe ervarings van besoekers
- Veiligheid en misdaadvoorkoming
- Algemene voorkoms en instandhouding van die attraksie
- Die oorweging van die behoeftes van mense met gestremdhede
- Universele toegang

[27]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Wieg van die Mensdom✓✓ **KE** (2)
- Fossiele Hominiede Terreine van Suid-Afrika
- Swartkrans
- Sterkfontein grotte
- Kromdraai
- Maropeng

5.1.2 Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap✓ **KE**
ǂKhomani Kulturele Landskap✓ (2)

Let Wel: *Aanvaar enige volgorde*

5.1.3 Kaapse Blommestreek Beskermde Areas✓ **KE**
Robbeneiland✓ (2)

Let Wel: *Aanvaar enige volgorde*

5.2 Mpumalanga Provinsie ✓✓ **KE** (2)

5.3 Verhoging in die winsgewendheid van die reisagentskap. ✓✓ **KE**
Daar sal 'n toename in die vraag na toerismeprodukte en –dienste wees wat uitbreiding van die besigheid tot gevolg kan hê. ✓✓ (4)
- Uitbreiding van hulle besigheid en hulle profiel/ toename in terugkeer-besoeke.
- Toename in plaaslike en internasionale bewustheid / bemarking.
- Meer geleenthede vir spesiale belangstellings-toeriste.

[12]

VRAAG 6

6.1 Getaway Tydskrif✓✓ B (2)

6.2 Afrika se Reis INDABA ✓ B (1)
- Toerisme Indaba

6.3 Hulle dien as bemarkingsgeleenthede om Suid-Afrika te bevorder. ✓✓ B
Om die Suidelike Afrika-streek aan die wêreld te vertoon. ✓✓
Skep platforms om tendense in die toerismebedryf te bespreek. ✓✓ (6)
- Getaway Skoue adverteer buitelugprodukte.
- Dien as netwerkgeleenthede vir alle besoekende belanghebbendes.
- Lok voornemende beleggers en laat die ekonomie groei.

6.4 SAToerisme ✓✓ B (2)
- Provinsiale toerisme-owerhede
- Nasionale/provinsiale Departement van Toerisme

[11]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Netjiese voorkoms – skoon geskeer, hare vasgebind. ✓✓ **TS**
Netjiese kleredrag soos deur hulle werkgewer voorgeskryf. ✓✓ (4)

- Formele kleredrag met 'n strikdas.
- Hulle glimlag, wat op vriendelikheid dui en maak goeie oogkontak.
- Albei gebruik 'n skinkbord om drankies te bedien.
- 'n Vadoek hang ligweg oor die arm, wat aan die spesifikasies van die werk voldoen.
- Hulle toepaslike fisiese voorkoms.

Nota: *Aanvaar voorbeelde van 'n professionele beeld*

7.1.2 Die kleredragreëls maak deel uit van hulle kontrakooreenkoms en daar moet een of ander vorm van kompensasie wees om die professionele beeld vol te hou. ✓✓ **TS** (2)

- Daar behoort nie van werknemers verwag te word om hulle eie werksuniforms te koop nie, omdat hulle aan die kleredragreëls moet voldoen.
- Hulle mag dalk voel as die restaurant sy goeie beeld wil behou, moet hulle verseker dat hulle kelners toepaslik aangetrek is deur vir hulle 'n gesubsidieerde bedrag vir klere te gee.
- Hulle is vir baie agtereenvolgende nagte aan diens en het meer stelle uniforms nodig.
- Die gereelde was en skoonmaak van uniforms kan baie duur wees.
- Verwering ('Wear en tear') van uniforms moet in gedagte gehou word.

7.2 7.2.1 Gedragskode ✓✓ **TS** (2)

7.2.2 Die diensbedryf vereis gereelde verbetering van vaardighede en opleiding. ✓✓ **TS** (2)

- Die opleiding is verpersoonlik en maak voorsiening vir individuele vaardigheidsbehoeftes.
- Daar is 'n voortdurende herinnering van die moets en moenies.
- Die professionele beeld van Exquisite Rail word behou.
- Om regskwessies tot die minimum te beperk.

7.2.3 Redekawel (argumenteer) met 'n gas.✓✓ **TS**
Nooi 'n gas na die bemanningsarea.✓✓ (4)

- Aanvaar uitnodigings om sosiaal met 'n gas te verkeer.
- Onvanpaste interaksie met kinders.
- Oordrewe aandag (gee te veel aandag aan) aan een spesifieke gas skenk.

[14]

VRAAG 8

8.1.1 Hulle is toeriste wat 'n gedeelte van hulle vakansietyd opoffer om dienste en vaardighede vrywillig (sonder vergoeding) aan te bied in die area wat hulle besoek.✓✓ **VVT** (2)

- Toeriste gee terug aan die plaaslike gemeenskap as deel van hulle maatskaplike verantwoordelikheid.

8.1.2 Maatskaplike pilaar✓✓ **VVT** (2)

- Menslike pilaar

8.1.3 Hulle is 'n akkreditasie-organisasie wat besighede, wat aan die drie-dubbele slotreël voldoen, sertifiseer.✓✓ **VVT** (2)

Let Wel: *Aanvaar enige voorbeelde wat verband hou met die 6 beginsels van FTT.*

- **Billike aandeel**: alle deelnemers wat by 'n toerisme-aktiwiteit betrokke is, moet hul billike deel van die inkomste kry.
- **Demokrasie**: alle deelnemers aan 'n toerisme-aktiwiteit moet die reg en die geleentheid hê om deel te neem aan besluite wat hulle aangaan.
- **Respek**: sowel gasheer as besoeker moet respek hê vir menseregte. (Veilige werksomstandighede, beskerming van kinders, bevordering van geslagsgelykheid, beskerming van omgewing, MIV-bewustheid)
- **Betroubaarheid**: Die diens wat gelewer word, moet betroubaar wees. (kwaliteit en waarde vir geld)
- **Deursigtigheid**: Die eienaarskap van toerisme-aktiwiteite moet duidelik omskryf word, gelyke toegang tot inligting, winsdeling.
- **Volhoubaarheid**: Verbreed kennis deur middel van kapasiteitsbou; verbeter die gebruik van beskikbare hulpbronne deur te netwerk en deur vennootskappe te vorm.

8.1.4 **Onderwys:** **VVT**

'n Program wat voorskoolse onderrig in die gemeenskap doen, word geïmplementeer.✓✓

- Onderrig rekenaarvaardighede aan leerders.

Vaardigheidsontwikkeling:

Volwassenes se rekenaargeletterdheid word verbeter deur basiese rekenaar-vaardighede. ✓✓

- Tieners se vaardigheidsvlakke in sport word verbeter.
- Kinders kry onderrig in rekenaarvaardighede.

In die Gees van Ubuntu:

Die plaaslike kinderhuis word ondersteun. ✓✓ (3 x 2) (6)

- Om deel te wees van 'n gemeenskap se voorskoolse program.
- Om die jeug te ondersteun deur sportontwikkeling.

Let Wel: *Aanvaar nie-tasbare voorbeelde*

8.2 8.2.1 **Leer 'n paar basiese woorde in die plaaslike taal** VVT
Dit toon respek aan die plaaslike gemeenskap.✓✓ (2)

- Dit vergemaklik kommunikasie met lede van die plaaslike gemeenskap.
- Skep 'n positiewe skakel met lede van die plaaslike gemeenskap.
- Dra by tot 'n egte toeriste-ervaring.

8.2.2 Daar sal 'n invloei van buitelande belegging na die landelike gemeenskap wees.✓✓ VVT (2)

- Die plaaslike gemeenskap sal 'n groter inkomste hê om na hulle families om te sien.
- Die vermenigvuldigereffek sal veroorsaak dat geld binne die plaaslike ekonomie sirkuleer.
- Vermy lekkasies uit die plaaslike gemeenskap
- Beperk uitbuiting van die plaaslike mense tot die minimum.

[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Ski✓✓ PSI (2)

- Sneeu- / ys- / Alpesport
- Bobslee / slees-sport / 'tabogganing'
- Yshokkie / Ysskaats
- Sneeubord-ry
- Snel-skaats
- Skotse Ysspel ('Curling')
- Langafstand ski ('Cross-country')
- Ski-sprong

Nota: Aanvaar enige voorbeelde wat verband hou met sneeu-/ yssport.

9.1.2 Dis wanneer daar genoeg sneeu op die berge in Switserland is om die spele aan te bied.✓✓ PSI (2)

- Daar is genoeg sneeu en ys gedurende hierdie tyd.
- Baie Europese lande kry in die wintermaande sneeu; daarom kan baie lande die gebeurtenis gesamentlik aanbied.

9.1.3 Dit fokus op die jeug tussen die ouderdomme van 15 tot 18 jaar.✓✓ PSI
Die spele sluit 'n kultuurfees in en wakker kultuurtrots aan.✓✓ (4)

- Die gebeurtenis help om die jeug bewus te maak van volhoubare praktyke en verantwoordelike toerisme.
- Die gebeurtenis verseker dat die jeug in die toekoms verantwoordelik toeriste word.
- Daar moet sneeu in die winter wees vir die Spele om voort te gaan.
- 'n Nuwe soort sport kon by die Jeug Olimpiese Spele bygevoeg word wat nie by ander Spele aangebied word nie.

9.1.4 Hulle word besig gehou deur opvoedkundige en ontspanningsaktiwiteite tussen sport-items te reël. ✓✓ PSI
Verseker dat alle produkte en dienste wat aangebied word vir die voorkeure van die jeug voorsiening maak. ✓✓ (4)

- Verseker dat alle deelnemers en besoekers aan die gebeurtenis geïdentifiseer kan word.
- Verseker dat daar genoeg internetverbinding beskikbaar is.
- Voorsorg ten opsigte van materiaal met 'n ouderdomsbeperking, moet getref word.
- Daar moet sielkundige ondersteuningstrukture beskikbaar wees.
- Verseker genoegsame sekuriteit en toesig in die Olimpiese dorpies.
- Verskeie ander plekke kan gebruik word vir aktiwiteite om die impak van massa-toerisme tot die minimum te beperk.

9.1.5 Bevorder omgewingsbewustheid van die area voor, tydens en na afloop van die gebeurtenis.✓✓ **PSI**
Gebruik tegnologie soos QR kodes op waterbottels, toerusting en op vervoer om die boodskap oor omgewingsbewaring te versprei.✓✓ (4)

- Plaas interpretasiepanele in die area oor omgewingsensitiewe plekke om bewustheid te skep.
- Vertoon inligtingsvideo's en versprei pamflette in die eetsale en ontspanningsareas van die Olimpiese dorpies om verantwoordelike optrede aan te moedig.
- Skep geleenthede om vrywilligerswerk tussen sportitems te doen.
- Sigbare inligtingsborde wat goeie omgewingspraktyke uitbeeld.

Nota: *Aanvaar voorbeelde van volhoubare praktyke.*

9.2 9.2.1 Gauteng✓✓ **PSI** (2)
- Gauteng provinsie
- GP

9.2.2 Gauteng is die poort na Suidelike Afrika.✓✓ (2)
- Die meeste internasionale vlugte land op OR Tambo Internasionale Lughawe.
- Johannesburg is 'n besigheids-, inkopie- en vermaakspilpunt ('hub').
- Johannesburg is die ekonomiese spilpunt ('hub') van Suid-Afrika.

9.2.3 18,3%✓✓ (2)

9.2.4 Limpopo grens aan 'n ander land en alle besoekers uit SAOG buurlande word as toeriste beskou.✓✓ (2)
- Groot getalle toeriste vanaf lande wat grense met Suid-Afrika deel, kom Suid-Afrika oor die Beitbrug-grenspos binne.
- Die redes vir heen-en-weer verkeer oor die Beitbrug-grenspos is nie noodwendig net vir toerismedoeleindes nie, maar ook vir inkopies en ander aktiwiteite.

VRAAG 10

10.1 As daar nie aandag geskenk word aan kliënte se klagtes nie, mag hulle verkies om iewers anders besigheid te doen wat finansiële verliese vir die besigheid tot gevolg kan hê.✓✓ (2)

- Kliënte mag dalk negatiewe mondelingse kommentaar oor die besigheid versprei en die besigheid mag finansieel geruïneer word.
- As daar aandag aan klagtes geskenk word, sal dit kliënte-lojaliteit verseker.
- Die besigheid sal sy kompeterende voordeel verloor.

10.2 'n Aksieplan wat deur 'n besigheid ontwikkel word om algemene klagtes van kliënte te hanteer.✓✓

Die intervensieproses verwys na die implementering van die aksie-plan om die volgehoue sukses van die besigheid te verseker. ✓✓ (4)
[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200