



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NATIONAL SENIOR CERTIFICATE

GRAAD 12

VERBRUIKERSTUDIES

FEBRUARIE/MAART 2014

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 16 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

VRAAG 1.1			
1.1.1	C	(1)	Onthou LO 12.2.1 (maklik) c Oxford 23, MML 32
1.1.2	A	(1)	Onthou LO 12.2.1 (maklik) MML 35, Oxford 20
1.1.3	C	(1)	Onthou LO 12.2.1 (maklik) MML 47, Oxford 26
1.1.4	B	(1)	Onthou LO 12.2.1 (maklik) MML 29, Oxford 24
1.1.5	C	(1)	Verstaan LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 29, Oxford23
1.1.6	A	(1)	Toepassing LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 31, Oxford 24
1.1.7	C	(1)	Toepassing LO 12.2.1 (Moeilik) MML 34, Oxford 22
1.1.8	D	(1)	Toepassing LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 54, Oxford 27
1.1.9	D	(1)	Onthou LO 12.1.2 (maklik) MML 17, Oxford 13
1.1.10	C	(1)	Onthou LO 12.1.2 (maklik) MML 17, Oxford 13
1.1.11	D	(1)	Toepassing LO 12.1.2 (gemiddeld) Oxford 15
1.1.12	C	(1)	Onthou LO 12.2.4 (maklik) MML 62
1.1.13	B	(1)	Onthou LO 12.2.4 (maklik) MML 61, Oxford 79
1.1.14	C	(1)	Verstaan LO 12.2.3 (maklik) MML 90, Oxford 70
1.1.15	B	(1)	Verstaan LO 12.2.3 (gemiddeld) MML 74, Oxford 88
1.1.16	D	(1)	Onthou LO 12.4.2 (maklik) MML 199, Oxford 160
1.1.17	C	(1)	Verstaan LO 12.4.2 (maklik) MML 196, Oxford 172
1.1.18	D	(1)	Onthou LO 12.4.2 (maklik) MML 199, Oxford 160
		(18)	

VRAAG 1.2		
1.2.1	Kapitaalwinsbelasting	(1)
1.2.2	Aksysnreg	(1)
1.2.3	Inkomstebelasting	(1)
1.2.4	Lopende betaalstelsel	(1)
1.2.5	Belasting op toegevoegde waarde	(1)
		(5)

Onthou LO 12.1.2 (maklik) Oxford 10, MML 15

VRAAG 1.3		
A, E, F, H	(4)	

Onthou LO 12.2.4 (maklik) Oxford 82, MML 76

VRAAG 1.4		
C, D, F	(3)	

Onthou LO 12.2.5 (gemiddeld) MML 111, Oxford 103

VRAAG 1.5		
A, B, G, H, J	(5)	

Verstaan LO 12.4.1 (gemiddeld) MML 193, Oxford 151

VRAAG 1.6			
1.6.1	<u>Kommissie</u> word aan die eiendomsagent betaal.	(1)	Verstaan LO 12.2.5 (gemiddeld) 101MML 114, Oxford 110
1.6.2	'n Huiseienaar mag 'n <u>subsidie</u> as 'n byvoordeel van die werkgewer ontvang.	(1)	Verstaan LO 12.2.5 (gemiddeld) Oxford 101, MML
1.6.3	Die koopakte fooi word deur die <u>regering</u> beheer.	(1)	Verstaan LO 12.2.5 (gemiddeld) MML 111, Oxford 107
1.6.4	<u>Erfbelasting</u> word aan die munisipaliteit betaal.	(1)	Verstaan LO 12.2.5 (gemiddeld) MML110, Oxford 108
1.6.5	Wanneer mens <u>bêrekoop</u> , hou die kleinhandelaar die item totdat die volle bedrag betaal is.	(1)	Verstaan LO 12.2.6 (gemiddeld) MML, 36
		(5)	

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: VOEDSEL EN VOEDING**VRAAG 2**

2.1 2.1.1 Noem die voedselverwante siekte wat Riaad moontlik sal ontwikkel?

- Anemie ✓

Toepassing LO 12.2.1 (maklik) MML 34, Oxford 22

(1)

2.1.2 Verduidelik waarom Riaad heel moontlik die voedselverwante siekte genoem in 2.1.1 sal ontwikkel

Riaad se dieet het 'n tekort aan yster ✓ wat anemie veroorsaak ✓ omdat hy nie dierlike voedselprodukte eet nie (vleis/lewer/afval) wat ryk is aan yster. ✓

Yster is 'n bestanddeel van hemoglobien ✓ in rooibloedselle ✓ wat suurstof van die longe na die liggaamselle vervoer. ✓ (Enige 3)

Verstaan LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 34, Oxford 22

(3)

2.1.3 Stel voor waarom Riaad nie osteoporose sal ontwikkel nie.

- Dit is moontlik dat Riaad genoeg melk en melkprodukte inneem ✓
- Wat kalsium ✓ /fosfor ✓ en vitamien D verskaf ✓
- Om sterk bene te vorm/bou ✓
- Omdat Riaad manlik is die kans goed dat hy nie osteoporose sal ontwikkel nie omdat mans minder beenweefsel verloor as vrouens. ✓ (Enige 3)

Verstaan LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 33, Oxford 21

(3)

2.2 2.2.1 Verduidelik aan Linda wat LMI beteken en waarvoor dit gebruik word.

- Liggaamsmassa-indeks. ✓
- Om te bepaal of 'n individu se gewig in verhouding is met die lengte/of die individu se gewig normaal/ondergewig/oorgewig is. ✓

Onthou LO 12.2.1 (maklik) [Doing: 50; Focus: 45; OBE for FET: 30]

(2)

2.2.2 Noem die tipe diabetes wat Linda moontlik sal ontwikkel as gevolg van haar huidige leefstyl.

- Tipe 2 Diabetes/Nie-insulien afhanklike diabetes ✓

Verstaan LO 12.2.1 (maklik) MML 54, Oxford 27

(1)

2.2.3 Verduidelik waarom die risiko bestaan dat Linda die tipe diabetes genoem in 2.2.2 kan ontwikkel.

- Linda ly aan vetsug✓ en vetsug verhoog die risiko om diabetes te ontwikkel.✓
- Linda eet nie soggens ontbyt nie✓ en dit is die oorsaak dat haar bloedsuikervlakke daal.✓
- Linda eet te veel verfynde koolhidrate✓ en dit plaas druk op die insulienproduksie.✓
- Te min oefening.✓

(Enige 2)

(2)

Toepassing LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 54, Oxford 27

2.2.4 Beveel VYF veranderinge aan wat Linda in haar dieet en leefstyl kan aanbring om gewig te verloor deur onderstaande tabel te voltooi:

KRITERIA	VOORGESTELDE VERANDERINGE
(a) Dieet	<ul style="list-style-type: none"> • Eet ontbyt.✓ • Vervang bruinbrood met volgraanbrood.✓ • Eet minder kaas. Kies eerder 'n alternatief wat nie kaas bevat nie.✓ • Drink minder vrugtesap/vervang vrugtesap met water.✓ • Eet minder aartappelskyfies/moenie peusel as sy TV kyk nie.✓ • Vervang aartappelskyfies met vars vrugte of groente.✓
(b) Leefstyl	<ul style="list-style-type: none"> • Begin netbal speel/begin met 'n oefeningsprogram/roetine. Eet ontbyt.✓ • Kyk minder TV.✓ • Vroeër opstaan sodat sy ontbyt kan eet✓

(Enige 4)

(4)

(Enige 1)

(1)

Toepassing LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 43, Oxford 32

2.3 2.3.1 Identifiseer DRIE misleidende stellings op die etiket.

- Baie gesond ✓
- Baie voedsaam✓
- Ryk aan vesel✓
- Aanbeveel deur vooraanstaande dokters✓

(Enige 3)

(3)

Toepassing LO 12.3.1 (gemiddeld) Oxford 7, eksamen riglyne

2.3.2 Gee redes waarom die beskrywings (2.3.1) as misleidend beskou kan word.

- Die aansprake word nie deur relevante data✓ en nutriënt analyses ondersteun nie ✓
- Geen bewys dat die steun gemaak is deur organisasies waar professionele mense die steunprogram beheer nie✓
- Woorde soos voedsaam/gesond/heilsaam/volledige voeding/ gebalanseerde voeding/0%vet/vetvry mag nie gebruik word nie✓

(4)

Onthou LO 12.3.1 (gemiddeld) [Oxford: 7, Eksamen riglyne]

2.3.3 Noem DRIE kanale vir verbruikers klagtes wat verband hou met misleidende inligting op voedsel-etiket.

- Die kleinhandelaar by wie die voedsel gekoop is✓
- Die vervaardiger/verpakker/invoerder van die voedsel✓
- Suid- Afrikaanse Nasionale Verbruikersunie (SANVU) ✓
- Nasionale Regerings Verbruikerssake kantoor✓
- Die Nasionale Verbruikersforum (NVF) ✓
- Die plaaslike gesondheidsinspekteur✓
- Nasionale Departement van Gesondheid✓
- Advertensiestandaarde-owerheid✓

(Enige 3)

(3)

Onthou LO 12.1.1 (maklik) [eksamen riglyne]

2.4 2.4.1 Noem SES redes waarom Slaai A tot voordeel sal wees vir 'n persoon wat aan MIV vigs ly en sere in die mond het.

- Die noedels/olyfolie verskaf energie✓
- Die soetrissies verskaf vitamien C vir die herstel van verslete weefsels/verbeter die immunititeit✓
- Die gerasperde wortels verskaf antioksidante wat die immunititeit sal verbeter. ✓
- Die eiers verskaf proteïene vir die bou van nuwe weefsels✓
- Geen bestanddele sal die mond brand nie✓
- Die voedsel is sag en hoef nie baie gekou te word nie✓

(6)

Toepassing LO 12.2.1 (gemiddeld) MML 35, Oxford 20

2.4.2 Evalueer die geskiktheid van Slaai B vir 'n persoon wat aan vetsug ly.

- Die gebraaide hoender, mayonnaise en cheddar kaas✓ bevat baie vet✓
- Die croutons is in olie gebraai✓ en bevat koolhidrate✓ en het 'n hoë kJ-waarde. ✓
- Hierdie slaai is nie geskik vir 'n persoon wat aan vetsug ly nie✓ omdat dit baie vette bevat✓

(7)

Evaluering LO 12.2.1 (Moeilik) MML 42, Oxford 32

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: KLEDING**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 Verduidelik die term *silhoeët* in die konteks van hierdie prentjie.
- Die buitelyne van die rok ✓
 - kan duidelik gesien word ✓, nog voordat die detail raakgesien word
 - Klok/driehoek silhoeët ✓
- (Enige 2) (2)
- Verstaan LO 12.2.4 (maklik) MML 63
- 3.1.2 Noem DRIE nieverbale boodskappe wat deur die rok wat die vrou in die prentjie dra, oorgedra word.
- Sag en vroulik ✓
 Netjies ✓
 Kuis/ontbloot nie ✓
 Stylvol/modieus ✓
 Jeugdig ✓
- (Enige 3) (3)
- Verstaan LO 12.2.3 (gemiddeld) Oxford 63, MML82
- 3.2 3.2.1 Meld wanneer 'n Truworths rekeninghouer rente sal betaal.
- As die 6-maande betaal opsie gekies is en die betaling is nie gemaak nie ✓
 - As die 12-maande betaalplan gekies word ✓
- (2)
- Onthou LO 12.1.2 (maklik) MML 136, Oxford 116
- 3.3 3.3.1 Noem VIER voordele van korporatiewe klere vir die maatskappy en sy werknemers.
- Maatskappy:**
- 'n Basiese standaard ten opsigte van voorkoms word verseker ✓
 - Projekteer (positiewe) beeld of identiteit van die maatskappy ✓
- (2)
- Werknemers:**
- Werknemers word maklik geïdentifiseer ✓
 - Minder stres/spanning vir werknemers oor wat om werk toe te dra ✓
 - Die kleur/swart/blou pas die meeste mense ✓
 - Mag goedkoper wees as om ander klere vir die werk te koop ✓
- (2 x 2) (4)
- Onthou LO 12.2.3 (maklik) [Eksamen riglyne Juta: 79, Oxford 70 MML 78]

3.3.2 Noem VIER maniere hoe die werknemers hul individualiteit kan uitdruk terwyl hulle die korporatiewe klere dra.

- Haarstyle/kleur hare ✓, nie uitspattig nie (Enige antwoord wat na die haarstyl verwys)
- Bykomstighede soos juwele en horlosies ✓, nie uitspattig nie (Enige antwoord wat na die bykomstighede verwys)
- Grimering ✓, nie uitspattig nie (Enige antwoord wat na die grimering verwys)
- Langbroeke/rompe se styl ✓

(4)

Verstaan LO 12.2.3 (maklik) Eksamen riglyne; Juta: 79 MML 54, Oxford 27

3.3.3 Verduidelik hoe 'n goeie eerste indruk van 'n werknemer tot voordeel kan wees van die:

- (a) Maatskappy
(b) Werknemer self

(a) **Die maatskappy:**

- Indien werknemers paslik geklee is sal dit die indruk skep ✓ dat die maatskappy goeie diens sal lewer/waarde vir geld bied ✓ en betroubaar is. ✓
- Indien die werknemers nie goed lyk nie ✓ sal dit 'n rukkie neem om kollegas/kliënte te oortuig dat hy/sy die werk sal kan doen. ✓

(4)

(b) **Die werknemer**

- Indien die werknemer paslik geklee is ✓ sal hy/sy voel dat hy/sy deel is van die maatskappy/lojaal wees aan die maatskappy ✓
- Selfbeeld kry 'n hupstoot en die werknemer sal meer selfvertroue hê ✓
- Hy/sy sal deur die kollegas en kliënte gerespekteer word ✓

(4)

Verstaan LO 12.2.3 (gemiddeld) [CLS: 113; Via Afrika: 108; Oxford: 56]

3.4 3.4.1 Noem elke modesiklus wat geïllustreer is in grafiek A – C.

- A – Modegier ✓
B – Modeneiging ✓
C – Klassieke modes ✓

(3)

Onthou LO 12.2.4 (maklik) Oxford 80, MML 68

- 3.4.2 Gee 'n kort beskrywing van elk van die bogenoemde modesiklusse.

Modegier:

Ontstaan vinnig/word vinnig aanvaar/skerp opwaartse neiging✓
 Slegs vir 'n kort rukkie gedra/verdwyn vinnig weer/korte duur/skerp
 afwaartse neiging/duur slegs een seisoen/ beweeg vinnig deur al
 vyf stadia✓
 Word slegs deur 'n klein groepie mense aanvaar✓
 Dikwels swak ontwerp/oordrewe/uitspattig✓
 Bykomstighede is dikwels modegiere✓ (Enige 2)

Modeneiging:

Duur gemiddeld 1–3 jaar/duur langer as 'n gier, maar korter as 'n
 klassieke styl✓
 Word deur 'n groot groep verbruikers aanvaar✓
 Beweeg stadiger deur al vyf stadia van die modesiklus✓ (Enige 2)

Klassieke modes:

Duur langer as die normale mode neigings/bly lank populêr, selfs
 nadat ander modes uitgedien is/bly in die mode vir 'n redelike lang
 tyd/duur baie jare/word lank aanvaar/is tydloos. ✓
 Styg nie so vinnig soos die normale modeneigings nie✓
 Mag deur minder mense aanvaar word as die wat die normale
 modeneigings aanvaar✓
 Eenvoudige ontwerpe/eenvoud✓
 Voldoen aan die behoeftes van baie mense/geskik vir baie (6)
 figuurtipes✓ (Enige 2)

Verstaan LO 12.2.4 (gemiddeld) CLS: 144; MML: 65 – 68; Via Afrika: 130; Juta: 94 - 97]

- 3.5 Kies EEN lys en gee redes waarom jy dit as 'n goeie keuse beskou.

Lys B✓ (1)

Swart en houtskool langbroek✓ pas by die swart baadjie✓
 Al drie hemde ✓kan by elk van die langbroeke gedra word✓
 Grys onderbaadjie✓ kan saam met die hemde gedra word sonder 'n baadjie✓
 Die klassieke style✓ skep 'n formele/professionele voorkoms.✓
 Basiese neutrale kleure✓ is veelsydig en meng-en-pas goed met ander
 kledingstukke✓ (Enige 7) (7) (8)

Evaluering (gemiddeld) LO 12.2.3 Oxford 56, MML 87

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: BEHUISING EN SAGTE MEUBLEMENT**VRAAG 4**

- 4.1 4.1.1 (a) Eiendom A (1)
- Deeltitel ✓
- Onthou LO 12.2.5 (maklik) MML 104. Oxford 100
- (b) Eiendom B (1)
- Voltitel ✓
- Onthou LO 12.2.5 (maklik) MML 104. Oxford 100
- 4.1.2 Noem SES kostes waarvoor die paartjie voorsiening moet maak voordat hulle 'n huislening kan verkry.
- Inspeksiefooi ✓
 - Aanvangsfooi ✓
 - Administrasiefooi ✓
 - Tydelike rente ✓
 - Huiseienaarsversekering ✓
 - Verbandbeskermingsversekering ✓
 - Deposito ✓
 - Maandelikse verband paaiemente ✓
 - Verband registrasiekostes ✓ (Enige 6) (6)
- Onthou LO 12.2.5 (maklik) MML 107-109, Oxford 105
- 4.1.3 Noem die spesifieke verborge koste wat Tom en Gina moet betaal as hulle in hulle nuwe huis intrek voordat dit in hulle naam geregistreer is. (1)
- Okkupasiehuur ✓
- Toepassing LO 12.2.5 (gemiddeld) [Juta: 115; Via Afrika: 157; Oxford: 107; OBE: 171]
- 4.1.4 Aan wie moet Tom en Gina die verborgekoste in 4.2.3 betaal? (1)
- Huidige eienaar/Geregistreeerde eienaar ✓
- Onthou LO 12.2.5 (maklik) [Juta: 115; Via Afrika: 157; Oxford: 107; OBE: 171]
- 4.1.5 Tydens die koop van die eiendom moet hulle die koopaanbod teken.
- Verduidelik die verband tussen 'n koopaanbod en die koopakte.
- Die koopaanbod meld die terme wat aangebied word ✓ (prys en wat in die prys ingesluit is)
 - Die koopaanbod word 'n wettige kontrak ✓ tussen die koper en verkoper ✓ sodra die verkoper dit aanvaar en teken. ✓
 - Die koopaanbod word dan die koopakte genoem. ✓
 - Regtens die wet moet beide die koper en verkoper die terme en voorwaardes nakom wat in die kontrak uiteengesit is. ✓ (Enige 4) (4)
- Verstaan LO 12.2.5 (gemiddeld) MML 111, Oxford 103

- 4.1.6 Evalueer die geskiktheid van die eiendom A en eiendom B deur die onderstaande tabel te voltooi:

Kriteria	Eiendom A	Eiendom B
(a) Sekuriteit	Beter sekuriteit, ✓ mense naby ✓	Stil buurt, ✓ mense nie naby nie ✓
(b) Onderhoud	Regspersoon is verantwoordelik vir gemeenskaplike areas bv. grasperke/ swembad ✓ het nie geld nodig vir onderhoud van grasperk ens nie ✓	Eienaar verantwoordelik vir alle onderhoud ✓ Min geld vir onderhoud ✓ Groot tuin en swembad om te onderhou ✓
(c) Privaatheid	Min privaatheid ✓ omdat dit 'n skakelhuis is ✓	Meer privaatheid ✓ omdat dit 'n losstaande huis is ✓

(12)

Toepassing LO 12.2.5 (gemiddeld) Oxford 101, MML 103

- 4.1.7 Kies die geskikste een.

- Eiendom A ✓

(1)

Toepassing LO 12.2.5 (maklik) Oxford 101, MML 103

- 4.2.1 Noem Tom en Gina se regte ten opsigte van die tweedehandse televisie stel wat hulle gekoop, met betrekking tot die nuwe Verbruikersbeskermingswet.

- 'Voetstoots' of die verkoop van items op sigwaarde is onaanvaarbaar. ✓
- Die verbruiker moet ingelig word ten opsigte van alle defekte, self die wat nie gesien kan word nie. ✓
- Die maatskappy wat die herstelwerk doen mag nie meer vra as die oorspronklike kwotasie nie ✓ tensy hulle die kliënte vooraf ingelig het en hulle ooreengekom het. ✓ (Enige 3)

(3)

Nota: Punte mag slegs vir hierdie twee kwessies gegee word.

Toepassing LO 12.1.1 (gemiddeld) Eksamen riglyne

- 4.2.2 Beveel aan waarom dit beter vir Tom en Gina sou wees om die televisiestel op huurkoop te koop eerder as om die tweedehandse televisiestel te koop.

- Maandelikse paaielemente is bekostigbaar. ✓
- 'n Nuwe stel behoort nie foute te hê nie. ✓
- Indien daar defekte/foute is, kan dit herstel word terwyl dit onder waarborg is. ✓
- Die fabriek moes die item nagegaan het. ✓

(4)

Verstaan LO 12.2.6 (gemiddeld) Oxford 116, MML 136

4.3 Afvalbeheer is die verantwoordelikheid van elke huishouding. Verduidelik die impak van 'n onverantwoordelike houding op die bewaring van die omgewing.

- Die omgewingshulpmiddels bv. grond/lug/water ✓ sal besoedel word ✓ as rommel/afval oral gestort word.
- Dit kan aanleiding gee tot die opbou van toksiese/giftige bestanddele ✓ wat 'n gesondheidsgevaar kan veroorsaak. ✓
- Die storting van groot hoeveelhede afval wat nie opgeruim word nie ✓ bv. by informele nedersettings, kan 'n gesondheidsrisiko vir mense inhou. ✓
- Stortingsterreine raak vol ✓ Dit raak toenemend moeilik om nuwe stortingsterreine te vestig en te onderhou. ✓
- Die onooglike/lelike omgewing ✓ sal 'n negatiewe impak op toerisme hê omdat die natuurskoon besoedel is. ✓
- Indien afval nie beheer word nie, sal waardevolle hulpmiddels onnodig gebruik word ✓, bv. minerale wat gebruik word om ander materiaal te skep/bome wat gebruik word om papier te maak/petroleum wat gebruik word om plastiek te maak. ✓
- Indien afval nie beheer word nie, sal meer fossielbrandstowwe gebruik word vir energie, ✓ dus meer kweekhuiskasse en ander gifstowwe. ✓

(Enige 6)

(6)

Analiserings LO 12.2.7 (Moeilik) [Oxf:130; MML: 154-156; Via Afrika: 183; CLS:291]

TOTAAL AFDELING D: 40

AFDELING E: TEORIE VAN PRODUKSIE EN ENTREPRENEURSKAP**VRAAG 5**

5.1 Noem VIER funksies waaraan verpakking moet voldoen.

- Beskerm die produk/verminder die vermorsing van die produk ✓
- Verbeter die raklewe van die produk ✓
- Behou die vorm van die produk ✓
- Verskaf inligting (op die etiket) ✓
- Makliker om produk te hanteer/vervoer/stoor ✓
- Verbeter higiëne ✓
- Adverteer die produk ✓

(Enige 4) (4)

Onthou LO 12.4.1 [Eksamenriglyne] (maklik)

5.2 Noem DRIE metodes wat 'n entrepreneur kan gebruik om marknavorsing in sy/haar plaaslike gemeenskap te doen.

- Waarneming ✓
- Vraelyste/markopnames ✓
- Fokusgroepe ✓
- Persoonlike onderhoude ✓
- Telefoon-onderhoude ✓

(Enige 3) (3)

Onthou LO 12.4.2 (maklik) [MML: 179 – 180; Via Afrika: 213; CLS: 343]

5.3 5.3.1 Mike se onderneming het heelwat klagtes ontvang en kliënte bring produkte terug. Verduidelik hoe Mike die kliënte moet behandel sodat hy 'n goeie verhouding met hulle behou?

- Mike moet te alle tye vriendelik/hoflik wees/hulle goed behandel ✓
- Hy moet dadelik aandag gee aan die probleme ✓ / Hy moet die kliënte terugskakel ✓
- Hy moet luister na voorstelle/kritiek van die klante ✓ / Hy moet aandagtig luister sonder om hulle in die rede te val ✓
- Hy moet boekhou van die klagtes vir toekomstige verwysing ✓
- Hy moet probeer om 'n herhaling van dieselfde probleem te verhoed ✓
- Hy moet verskoning vra ✓
- Hy moet aanbied om die produk te vervang ✓ of om die geld terug te gee ✓

(Enige 5) (5)

Verstaan LO 12.4.1 (gemiddeld) [Oxford: 152; Via Afrika: 237; MML: 185]

5.3.2 Jeff bied gereeld opleidingsgeleenthede aan sy personeel. Stel TWEE maniere voor hoe sy personeel opgelei kan word.

- Indiensopleiding/werksessies ✓
- Gassprekers/motiveringsprekers ✓
- Stuur hulle om kursusse en werksessies by te woon ✓

(Enige 2) (2)

Toepassing LO 12.4.1 (gemiddeld) MML 198, Oxford 149

5.3.3 Jeff het nie baie geld gehad om tydens die eerste paar maande sy produkte te bemark nie. Stel DRIE maniere voor hoe Jeff sy produkte op 'n goedkoper en meer bekostigbare manier kon bemark het.

- Tuisgemaakte plakkate ✓
- Persoonlike promosie bv. gratis demonstrasies aan voornemende klante ✓
- Mondelings/antwoorde van klante ✓

(3)

Nota: Moenie provinsiale koerante/radio/TV/advertensieborde/tydskrifte aanvaar nie – dit is nie goedkoop nie

Verstaan LO 12.4.2 (gemiddeld) MML 185, Oxford 169

5.3.4 Jeff gebruik die 'Trots Suid-Afrikaans' logo op sy produkte. Verduidelik waarom dit hom 'n kompeterende voordeel gee.

- Verbruikers wat trots is op Suid-Afrika/lojaal is aan Suid-Afrika ✓ mag verkies om produkte te koop wat hierdie logo op het. ✓
- Verbruikers mag verkies om hierdie produk te koop omdat dit lyk asof dit voldoen aan sekere standaarde ✓ die verwagting is dat dit goeie kwaliteit is ✓.

(Enige 3) (3)

Verstaan LO 12.4.2 (gemiddeld) MML 182,

5.3.5 Mike en Jeff het albei die eerste ses maande R30 000.00 wins per maand gemaak. Verduidelik waarom hulle dieselfde wins gemaak het.

- Jeff se winsopslag% was meer ✓
- Jeff se winsopslag% was 80% ✓ terwyl Mike se winsopslag% 50% was. ✓

(Enige 2) (2)

Toepassing LO 12.4.3 (Moeilik) MML 196, Oxford 172

- 5.3.6 Bereken die maandelikse wins vir Mike se onderneming vir maand 7–12.
Toon alle berekening.

Mike:

Wins = Verkoopprijs – produksieprijs ✓
 $R60,00 - R30,00 = R30,00$ wins per produk ✓
 900 produkte per maand verkoop: $R30,00 \times 900 =$
 $R27\ 000,00$ ✓ wins per maand
 1 punt vir geldelike eenheid (R) ✓

(6)

Toepassing LO 12.4.3 (Moeilik) [eksamenriglyne] MML 196, Oxford 172

- 5.3.7 Jeff besluit om 900 produkte vir maand 13 te produseer. Hoeveel produkte moet verkoop word om gelyk te breek?
 Produksiekoste vir 900 produkte = $900 \times R50 = R45\ 000,00$ ✓
 Verkoopprijs per produk = $R90$ ✓

Gelykbreek = $\frac{R45\ 000,00}{90}$ ✓
 $= 500$ (produkte) ✓

(4)

NEEM KENNIS: R 500,00 is nie aanvaarbaar nie.

Toepassing LO 12.4.2 (Moeilik) MML 196, Oxford 172

- 5.3.8 Stel voor en verduidelik moontlike redes vir die verskil in verkope vir die eerste ses maande en die laaste ses maande vir:

- (a) Mike
 (b) Jeff

- 5.3.8 (a) Mike het meer produkte verkoop tydens die eerste ses maande omdat:

- sy produkte goedkoop /redelik geprys was ✓
- hy sy produkte goed bemark het ✓

Mike het minder produkte in die laaste ses maande verkoop omdat:

- die produkte nie goeie kwaliteit was nie ✓ -klante het gekla en die produkte teruggebring ✓
- hy het goedkoop/minderwaardige grondstowwe gebruik ✓
- en die personeel/werknemers is nie goed opgelei nie ✓
- daarom verloor hy klante ✓

(Enige (4) (4)

Evaluering LO 12.4.3 (Moeilik) MML 196, Oxford 172

(b) Jeff het minder produkte in die eerste ses maande verkoop, want:

- Hy het nie genoeg geld vir bemarking gehad in die eerste ses maande gehad nie ✓
- Sy produkte is duurder ✓

Jeff het meer produkte in die laaste ses maande verkoop omdat:

- hy aanvanklik nie goed bemark het nie/hy die laaste ses maande beter bemark het ✓
- Jeff kon meer klante gekry het omdat sy klante tevrede is ✓ en dit 'n aanduiding is dat sy produkte goeie kwaliteit is ✓
- hy die grondstowwe versigtig kies ✓
- en hy bied sy personeel opleidingsgeleenthede ✓ (Enige 4) (4)

Evaluering LO 12.4.3 (Moeilik) MML 196, Oxford 172

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200