Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2019

TOERISME

PUNTE: **200**

TYD: **3 uur**

ITRSMA

Hierdie vraestel bestaan uit 23 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. ALLE vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.
3. Begin elke VRAAG op ʼn NUWE bladsy.
4. Jy mag ʼn nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
5. Dit sal tot jou voordeel wees om ALLE berekeninge te toon.
6. Rond alle berekeninge af tot TWEE plekke na die desimale punt.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. Die volgende tabel is ʼn riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD
A	1	Kortvrae	40 punte	20 minute
B	2	Kaartwerk en Toerbeplanning	20 punte	30 minute
	3	Buitelandse-valutaverhandeling		
C	4	Toerisme-aantreklikhede	50 punte	50 minute
	5	Kultuur- en Erfenistoerisme		
	6	Bemarking		
D	7	Toerisme Sektore	50 punte	50 minute
E	8	Plaaslike-, Streeks- en Internasionale toerisme	40 punte	30 minute
	9	Kommunikasie en Kliëntediens		

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Vier opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.21 A.

1.1.1 ŉ Vlug van Johannesburg, Suid-Afrika na New York, VSA word as ŉ … vlug geklassifiseer.

A kortafstand
B transatlantiese
C transkontinentale
D aansluitings

1.1.2 ŉ Voorbeeld van ŉ mediareklame-promosietegniek:

A Persoonlike verkope
B Plakkaat
C Uitstalling
D Promosieborgskap

1.1.3 Die simbool vir die plaaslike geldeenheid wat in Frankryk gebruik word:

A €
B $
C Ŧ
D ¥

1.1.4 Hierdie bekende Oos-Afrika aantreklikheid is in … geleë.

A Malawi
B Tanzanië
C Uganda
D Kenia

1.1.5 Op ŉ binnelandse vlug sal ŉ … heel waarskynlik deur beamptes by die sekuriteitsbeheerpunt van ŉ passasier gekonfiskeer word.

A naelskêr
B skootrekenaar
C houer hoofpynpille
D selfoon

1.1.6 Die begroting vir hierdie tipe toer sluit vervoer, verblyf en aktiwiteite in:

A Geskeduleerde toer
B Reisplan
C Self-bestuur toer
D Pakkettoer

1.1.7 Hierdie Suid-Afrikaanse bemarkingsveldtog moedig … toerisme aan.

NIKS IS MEER PRET AS 'N
SHO'T LEFT

A streeks-
B nis-
C binnelandse-
D kulturele-

1.1.8 'n Masjien wat by die lughawe gebruik word om die identiteit van passasiers te verifieer:

A X-straal-veiligheidskandeerder
B Identiteitsdokument
C Biometriese skandeerder
D Termiese liggaamskandeerder

1.1.9 'n Metode wat deur 'n toerisme-besigheid gebruik word om die vlak van kliëntetevredenheid te bepaal:

A Prestasiebestuur
B Indiensopleiding
C Opnames
D Vaardigheidsontwikkeling

1.1.10 'n Bedrag, wat by die rekening van 'n kliënt wat 'n voertuig huur bygevoeg word, en dan aan TOMSA oorbetaal word om met bemarking van Suid-Afrika as 'n toerismebestemming te help:

A Lughawe-belasting
B Toerismeheffing
C Versekeringspremie
D Toevallige koste

1.1.11 MICROS-Fidelio OPERA is 'n voorbeeld van 'n …

A aanlynbemarkingsveldtog.
B reisoperateur.
C elektroniese besprekingstelsel.
D vlugbeheerstelsel.

Kopiereg voorbehou

1.1.12 Raad wat aan ŉ passasier, wat vir die eerste keer op ŉ luukse bootvaart gaan, gegee kan word:

A Die goedkoopste kajuite is aan die agterkant van die skip op die boonste dek geleë.
B Casino's aanboord luukse toerskepe is 24 uur per dag oop.
C Die kode PS op die webtuiste dui aan dat as ŉ passasier vroegtydig bespreek, daar ŉ vermindering in die prys van die bootvaart sal wees.
D Bespreek ŉ kajuit in die middel van die skip as jy geneig is om seesiek te raak.

1.1.13 ŉ Regeringsinisiatief wat jong Suid-Afrikaners aanmoedig om entrepreneurs in toerisme te word:

A Vuk'uzenzele
B Fundi
C Hierdie is jou land (This is your country)
D Welcome-veldtog (Welcome-campaign)

1.1.14 ŉ Voedselitem wat NIE kosjer ('kosher') is NIE:

A Skulpvis
B Beesvleis
C Eiers
D Tamaties

1.1.15 Toeriste kan die Stone Town van Zanzibar bereik deur van … vervoer gebruik te maak.

A pad of spoorlyn
B pad of water
C lug of spoor
D lug of water

1.1.16 Chobe Nasionale Park is in … geleë.

A Malawi
B Botswana
C die Demokratiese Republiek van die Kongo
D Mosambiek

1.1.17 Hierdie lugredery staan as Suid-Afrika se nasionale vlugondernemer bekend:

A SA Express
B Mango
C SA Airlink
D SAA

Kopiereg voorbehou

1.1.18 Die Victoria-waterval is ŉ waterval op die … -rivier op die grens tussen Zambië en Zimbabwe.

A Kunene
B Shangani
C Zambezi
D Tugela

1.1.19 ŉ Beperking wanneer daar op die nooduitgangsitplek in ŉ vliegtuig gesit word:

A Die passasier het meer beenruimte as in ander sitplekke.
B Daar is geen toilet naby vir die passesier se gebruik nie.
C ŉ Vroulike passasier mag nie haar handsak op die vloer van die vliegtuig onder haar sitplek plaas nie.
D Die passasier sal eerste bedien word wanneer die kajuitpersoneel drankies bedien.

1.1.20 Toeriste wat paleontologiese erfenisterreine besoek, sal … kan besigtig.

A fossiele
B meteorietkraters
C skeepswrakke
D artefakte

(20 x 1) (20)

1.2 Kies ŉ term in KOLOM B wat die beste by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 H.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	ŉ Suid-Afrikaanse trein wat as een van die mees luukse treine in die wêreld bekend staan	A	Videomuur
1.2.2	ŉ Promosiereklametegniek (Onder-die-lyn)	B	Reisplan
1.2.3	ŉ Werksgeleentheid in die gasvryheidsbedryf	C	Skeepsreis
1.2.4	ŉ Mediareklametegniek (Bo-die-lyn)	D	Metrorail
1.2.5	Sluit datums, tye, verblyf, vervoeropsies en plekke wat gedurende ŉ toer besoek word in	E	Deurwagter
		F	Rovos Rail
		G	Winkelafslag-promosie

(5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die korrekte woord langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.3.1 ŉ SAA vlug van OR Tambo Internasionale Lughawe, Johannesburg na Charles de Gaulle Lughawe, Parys sal van ŉ (wyeromp/smalromp) vliegtuig gebruik maak.

1.3.2 (Koerante/Pamflette) word as konvensionele mediagereedskap geklassifiseer.

1.3.3 (ACSA/RETOSA) se doel is om inkomende toerisme na Suider-Afrika te verhoog.

1.3.4 ŉ (Kajuit/Suite) is die luuksste verblyfopsie op ŉ luukse toerskip.

1.3.5 (Kos/Storievertelling) maak deel uit van die volksverhale van verskillende kulture in Suid-Afrika. (5 x 1) (5)

1.4 Kies ŉ bestemming van die gegewe lys wat die beste by die onderstaande beskrywings pas. Skryf slegs die naam van die bestemming langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. Jy mag elke gegewe opsie slegs een keer gebruik.

Niassameer; Matopo Heuwels; Grand Baie; Tsodilo Heuwels; Katsedam; Kafue Nasionale Park; Karibameer; Hlane Koninklike Nasionale Park

1.4.1 ŉ Wêrelderfenisterrein in Zimbabwe waar massiewe granietrotse gevind word

1.4.2 ŉ Gewilde toeristebestemming bekend vir strande, wateraktiwiteite en naglewe (nightlife)

1.4.3 ŉ Gebied, gevul met vars water, wat tussen Malawi, Mosambiek en Tanzanië geleë is

1.4.4 ŉ Beskermde gebied waar die grootste kuddes wild in eSwatini voorkom

1.4.5 ŉ Wêrelderfenisterrein met die meeste voorbeelde van Sanrotskuns in die wêreld (5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die onderstaande prente en scenario's en koppel elke scenario met die mees gepaste busvervoer. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK.

A

D

B

E

C

1.5.1 Hans en Gunter is Duitse rugsakreisigers wat vanaf Kaapstad na Durban wil reis en 'n paar dae by bestemmings wat hulle interesseer, wil spandeer.

1.5.2 Mnr. en Mev. Naidoo wil vanaf Bloemfontein na Port Elizabeth reis om 'n familietroue by te woon.

1.5.3 Jose en Fernando van Brazilië spandeer tyd in Soweto en wil die werklike gevoel ('*township vibe*') daarvan op 'n *township-toer* ervaar.

1.5.4 Zanele en Thembela van Oos-Londen besoek Kaapstad en wil 'n besigtigingstoer, wat hulle na die bekendste aantreklikhede in en om die stad neem, geniet.

1.5.5 Twee Oostelike-Provinsie rugbyspanne reis na Johannesburg om aan die jaarlikse interprovinsiale rugbytoernooi deel te neem. (5 x 1) (5)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou Blaai om asseblief

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE-VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

Lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

RAVENALA ATTITUDE – Seychelles van R23 010,00 pp wat deel

Reistydperk:
18 April 2019 – 25 April 2019

Bestemming: Seychelles

Ervaring:
Strand- & Eilandvakansie

Sluit in:
Prys van Johannesburg – R23 010,00 pp wat deel
Prys van Durban – R23 010,00 pp wat deel
Prys van Port Elizabeth – R24 601,00 pp wat deel

Invliegpakket sluit in: retoervlugte van Johannesburg na Seychelles, retoer lughawe tot lughawe pendeldienste, 5 nagte verblyf by Ravenala Attitude (paartjiesuite), ontbyt & aandete daagliks

Uitgesluit: addisionele pendeldienste, fooitjies, professionele fooie, maaltye nie in die pakket genoem nie

Verwysing: TH2217730

[Verwerk uit www.suretravel.co.za]

2.1 Die bostaande toer is ŉ voorbeeld van ŉ geskeduleerde toer. Motiveer hierdie stelling. (2)

2.2 Identifiseer die reismotiveerder vir hierdie toer. (2)

2.3 Maak ŉ afleiding oor TWEE aktiwiteite waaraan ŉ persoon wat op bostaande toer bespreek in Seychelles aan kan deelneem. (2 x 1) (2)

[6]

VRAAG 3

Bestudeer die gegewe inligting en beantwoord die vrae.

Mnr. Smith gaan na Londen op 'n besigheidsreis. Hy het R25 500 sakgeld vir sy reis, om voor sy vertrek te wissel.

Buitelandse geldeenheid	Bank Aankoopkoers	Bank Verkoopkoers
Euro	15,51	16,10
Britse Pond	18,09	18,80

3.1 Identifiseer die buitelandse geldeenheid waarvoor mnr. Smith sy Rand sal wissel. (2)

3.2 Noem die fasiliteit waar mnr. Smith sy transaksie afhandel. (2)

3.3 Verduidelik hoe die geld wat mnr. Smith vir sy reis wissel, die plaaslike ekonomie van Londen kan bevoordeel. (2 x 2) (4)

3.4 Bereken, deur gebruik te maak van die bank verkoopkoers, die bedrag buitelandse valuta wat mnr. Smith sal ontvang as hy sy sakgeld voor sy vertrek wissel.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon ALLE stappe in jou berekening. (3)

3.5 Met sy terugkeer het mnr. Smith £15 banknote oor. Bereken, deur gebruik te maak van die bank aankoopkoers, hoeveel Rand hy sal ontvang as hy die £15 wissel.

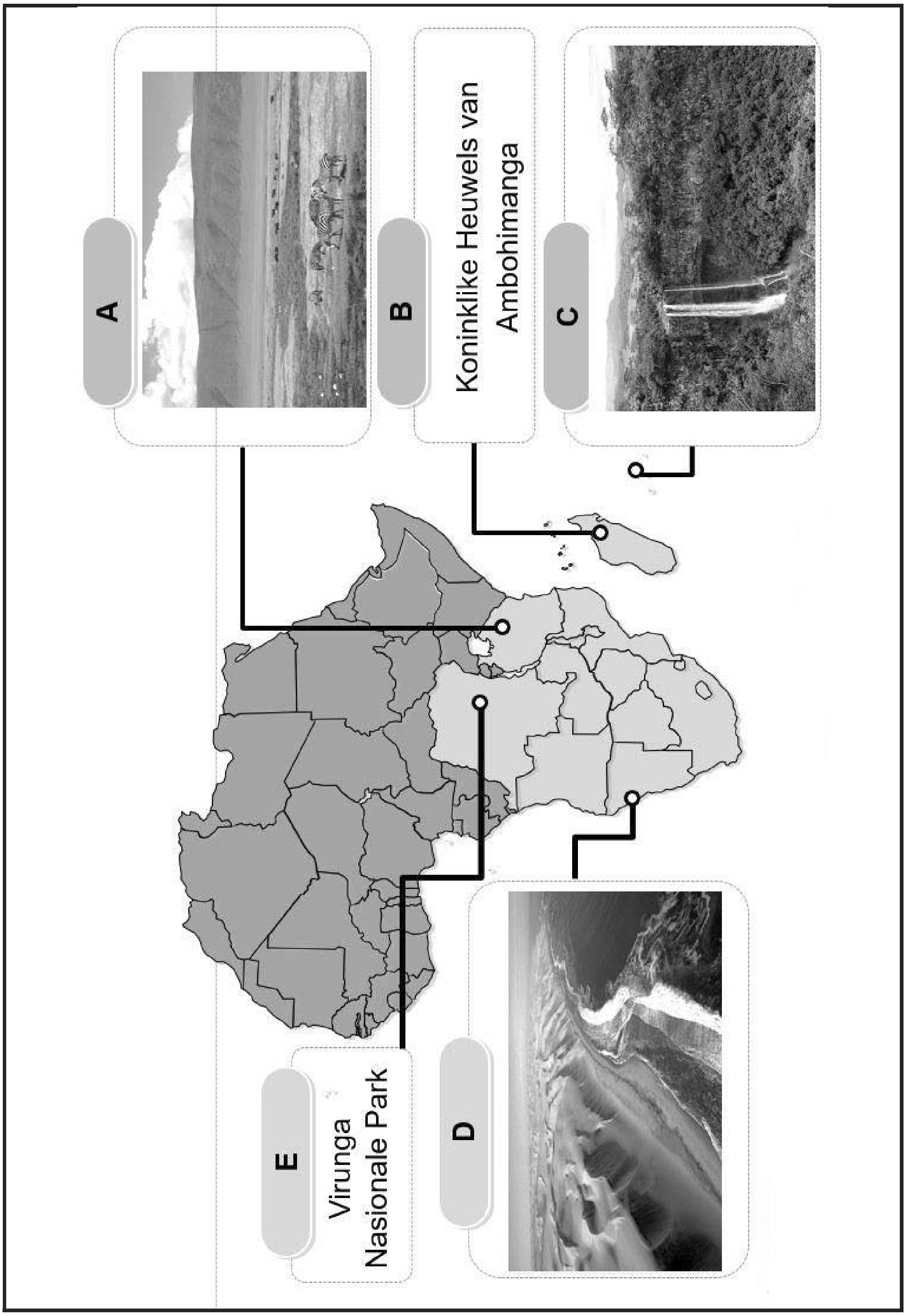
LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon ALLE stappe in jou berekening. (3)
[14]

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

Verwys na die kaart van SAOG-lande en die gekoppelde beelde/name van toerisme aantreklikhede hieronder en beantwoord die vrae.



4.1 Identifiseer die toerisme aantreklikhede gemerk **A**, **C** en **D**. (3 x 2) (6)

4.2 Bestudeer die genommerde prente hieronder.

4.2.1

4.2.2

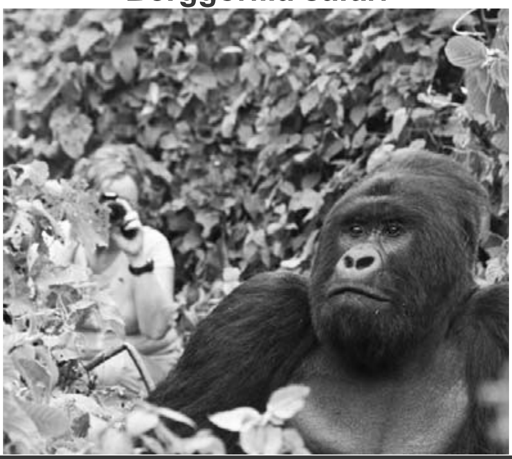
(a) Identifiseer die prent wat die SAOG-toeriste aantreklikheid, Koninklike Heuwels van Ambohimanga, gemerk **B** op die kaart, die beste verteenwoordig. (2)

(b) Gee EEN rede waarom die Koninklike Heuwels van Ambohimanga as 'n top toeriste aantreklikheid in die SAOG streek beskou word. (2)

4.3 Bestudeer die toerisme aktiwiteite hieronder.

Boomtoptoer

Berggorilla safari



4.3.1 Identifiseer die "moet-doen" toeriste aktiwiteit in die Virunga Nasionale Park, gemerk **E** op die kaart. (2)

4.3.2 Stel EEN voordeel voor wat die toeriste aktiwiteit in VRAAG 4.3.1 gekies, vir die bewaringspogings van die Virunga Nasionale Park sal hê. (2)

4.4 4.4.1 Verduidelik hoe die afgeleë gebied, gemerk **D** op die kaart, sy naam gekry het. (2)

4.4.2 Lys TWEE besigtigingsgeleenthede wat 'n besoeker aan die aantreklikheid gemerk **D** kan teëkom. (2 x 1) (2)

[18]

VRAAG 5

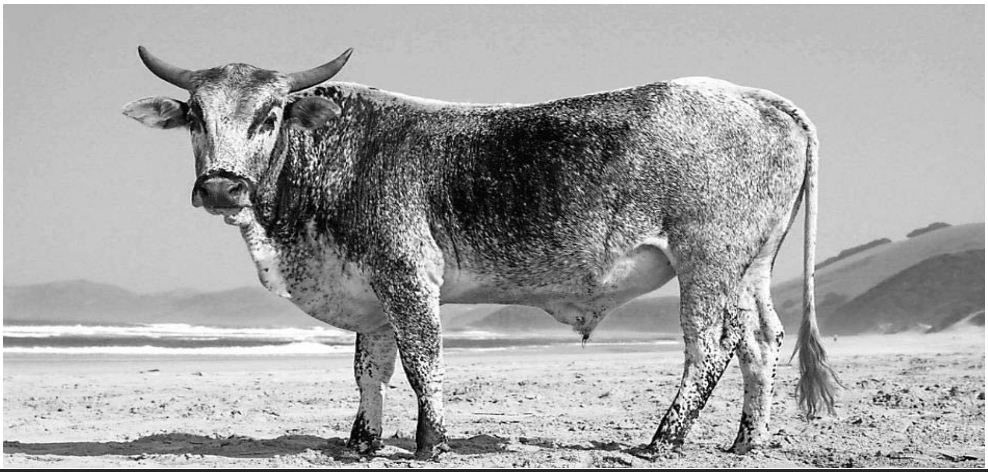
5.1 Bestudeer die prente wat die Xhosa-kulturele uniekheid van die Oos-Kaap uitbeeld en beantwoord die vrae.

A

B

C

D



5.1.1 (a) Benoem die TWEE hoofbestanddele wat gebruik word om die Xhosa-gereg in die prent gemerk **C** te maak. (2 x 1) (2)

(b) Identifiseer die persoon in die Xhosa kultuur wat van die artikels in die prent gemerk **B** gebruik sal maak. (2)

(c) Verduidelik die verbintenis, in tradisionele gemeenskappe, tussen die prente gemerk **A** en **D**. (2 x 2) (4)

5.1.2 Bespreek hoe die kulturele uniekheid van die Xhosa-mense internasionale toeriste kan beïnvloed om Suid-Afrika te besoek. (2 x 2) (4)

5.2 Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae.

Die Bo-Kaap, voorheen bekend as die Maleierbuurt, is as die tradisionele tuiste van Kaapstad se Moslemgemeenskap bekend. Heelwat van die Kaapse Moslemgemeenskap is afstammelinge van slawe wat vanaf Indonesië en ander Oosterse lande gebring is. Met die afskaffing van slawerny in die 1830's, het baie van hierdie slawe hul in die Bo-Kaap gevestig.

KENNISGEWING

KENNISGEWING VAN DIE VOORNEME OM 'N AANTAL TERREINE IN DIE BO-KAAP, KAAPSTAD AS NASIONALE ERFENISTERREINE TE VERKLAAR IN TERME VAN AFDELING 27 VAN DIE WET OP NASIONALE ERFENISHULPBRONNE, WET 25 VAN 1999

Die Bo-Kaap Museum is een van twintig Bo-Kaap terreine wat as nasionale erfenisterreine verklaar gaan word. Die Bo-Kaap Museum, wat in die 1760's gebou is, is die oudste huis in die gebied wat nog in sy oorspronklike vorm is.

[Verwerk uit www.sahra.org.za en www.portfoliocollection.com]

5.2.1 Verwys na die kennisgewing hierbo:

(a) Identifiseer die wetlike liggaam wat die kennisgewing uitgereik het. (2)

(b) Verduidelik hoe die kennisgewing aan een van die funksies van die wetlike liggaam in VRAAG 5.2.1 (a) geïdentifiseer, gekoppel is. (2)

5.2.2 Nadat die 20 Bo-Kaap terreine as nasionale erfenisterreine verklaar is, sal streng voorwaardes geld ten einde dit te beskerm.

Motiveer hierdie stelling. (2 x 2) (4)

5.2.3 Gee EEN rede waarom die geboue in die Bo-Kaap deel van die nasionale besit moet word. (2)

[22]

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die onderstaande voorbeeld van 'n bemarkingstegniek en beantwoord die vrae.

6.1.1 Identifiseer die onderstaande tipes bemarkingstegnieke in die prent, soos deur Penika Reisagentskap gebruik:

(a) Mediareklame (Bo-die-lyn) (1)

(b) Promosiereklame (Onder-die-lyn) (1)

6.1.2 Gee EEN rede waarom elke tipe promosietegniek in VRAAG 6.1.1 (a) en 6.1.1 (b) geïdentifiseer, doeltreffende bemarkingstrategieë vir Penika Reisagentskap is. (2 x 2) (4)

6.1.3 Verduidelik waarom Penika Reisagentskap internet- en telefoonkostes in hulle bemarkingsbegroting vir hul mediareklame bemarkingsveldtog sou insluit. (2 x 2) (4)

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE

VRAAG 7

Lees die gevallestudie en gegewe inligting versigtig deur en beantwoord die vrae wat volg.

ʼn Port Elizabeth skool beplan ʼn 10-dag toer van die Oos-Kaap na Gauteng gedurende die Desember 2019 skoolvakansie. Daar sal nege leerders en een onderwyser, mev. Sithole, op die toer gaan. As ʼn lid van die toergroep en ʼn Toerisme-leerder, het mev. Sithole jou gevra om raad te gee oor verskeie aspekte van die vervoersektor waarvan die toergroep gebruik gaan maak.

7.1 Die toergroep sal van Port Elizabeth stasie op pad na Johannesburg stasie op Vrydag, 6 Desember om 11:00 aan boord die Shosholoza Meyl vertrek. Hulle aankomstyd sal ongeveer 09:20 die volgende dag wees. Die leerders sal in twee kompartemente slaap en die onderwyseres in ʼn koepee.

7.1.1 Verduidelik die verskil tussen ʼn *kompartement* en ʼn *koepee*. (2 x 2) (4)

7.1.2 Gee die toergroep raad oor die beskikbaarheid van kos en verversings op die trein. (2)

7.1.3 Beveel aan watter opsies beskikbaar is met betrekking tot beddegoed (komberse en kussings) vir die toergroep op die trein. (2)

7.1.4 Mev. Sithole verkies om ʼn privaat-badkamer te hê vir die duur van die reis. Verduidelik watter badkamerfasiliteite op die trein beskikbaar is. (2)

7.2 In Johannesburg sal die toergroep 'n 10-sitplek bus van Pace Car Rental huur vir die 4 dae wat hulle in Gauteng gaan spandeer. Die besonderhede van hulle huurooreenkoms word hieronder gegee.

PACE CAR RENTAL – VOERTUIG HUUROOREENKOMS

Optelpunt:	Johannesburg
Optel datum en tyd:	Saterdag, 7 Desember 2019, 11:00
Aflaaipunt:	Johannesburg
Aflaai datum en tyd:	Dinsdag, 10 Desember 2019, 11:00
Voertuigtipe:	Groep F – Toyota Luukse 10-sitplek bussie of soortgelyk
3 dae @ R1 135,00 pd:	R3 405,00
Kontrakfooi:	R70,00
Totaal:	R3 475,00

Versekeringsopsie (nie ingesluit)

SBSK (Eng SCDW) & SDVK (Eng STLW):	R65 pd	Bybetaling: R7 000

Addisionele opsies beskikbaar met voertuig (nie ingesluit)

GPS:	R80 pd
Sleepwa:	R100 pd
Bykomende bestuurder-koste:	R225
POV (Eng PAI):	R25
Voertuig afleweringsheffing:	R250

Kilometer opsie: 200 km gratis per dag, addisioneel R7,06 per km

7.2.1 Verduidelik die onderstaande begrippe aan mev. Sithole.

(a) Kontrakfooi (2)

(b) Bykomende bestuurder-koste (2)

7.2.2 Verduidelik die effek op die premie en bybetaling vir die huurooreenkoms indien mev. Sithole sou besluit om OSA (Eng CDW) en DVK (Eng TLW) te neem en daarna per ongeluk teen 'n stilstaande motor agteruitry. (4)

7.2.3 Bereken die totale koste vir die huurkontrak sou die toergroep die volgende benodig:

- Aflewering by Johannesburg treinstasie op Saterdag, 7 Desember
- 'n Sleepwa en GPS
- Hulle reis 525 km gedurende die 3 dae van hulle huurtydperk

LET WEL: Sluit alle kostes in en toon ALLE stappe van jou berekening. (5)

7.3 Aan die einde van hulle toer in Gauteng sal die toergroep vanaf hulle plek van verblyf in Randburg na OR Tambo Internasionale Lughawe op die Gautrein reis.

Hieronder is sekere bekommernisse wat die groep oor die reis op die Gautrein het. Reageer volledig op elkeen van hulle bekommernisse.

GAUTRAIN
FOR PEOPLE ON THE MOVE

7.3.1 Die belangrikste vereiste vir reis op die Gautrein.

7.3.2 Om toegang tot die perron te kry om vir die trein te wag.

7.3.3 Veiligheid op die perron terwyl daar vir die trein gewag word.

7.3.4 Identifisering van die korrekte trein om op te klim.

7.3.5 Fasiliteite vir die berging van bagasie aan boord die trein.

(10)

7.4 Op die laaste been van hul toer sal die groep vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe, Johannesburg na Port Elizabeth vlieg. Hulle vlugbesonderhede word hieronder gegee.

JNB, OR Tambo Internasionale Lughawe ➡ **PLZ** **DUUR** 01h45m
Vlugnommer SA1453 Ekonomiese klas
Vlug deur SA Express bedryf
15 Desember 2019
VERTREK 07:30 **AANKOMS** 09:15
Bagasietoelae
20 kg inboekbagasie
7 kg handbagasie

SOUTH AFRICAN AIRWAYS
A STAR ALLIANCE MEMBER

7.4.1 Gee die tyd wat die toergroep by OR Tambo Internasionale Lughawe voor hulle vertrek moet inboek. (2)

7.4.2 Verduidelik EEN metode wat die toergroep kan gebruik om vir hulle vlug in te boek. (2 x 2) (4)

7.4.3 Beskryf die prosedure wat by die sekuriteitsbeheerpunt deur die toergroep gevolg moet word voordat hulle vir hul vlug aan boord stap. (2 x 2) (4)

7.4.4 Toe sy die vlugte aanlyn bespreek het, het mev. Sithole opgemerk dat daar ook 'n FlySafair vlug op dieselfde dag is.

(a) Lys EEN voordeel van 'n bespreking op 'n FlySafair-vlug. (1)

(b) Verduidelik die verskil in bagasietoelae tussen 'n SAA vlug en 'n FlySafair vlug. (2)

7.5 Bestudeer die advertensie en beantwoord die vrae.

Stenden SouthAfrica | mantis | FISH RIVER SUN

Mantis-Gemeenskap Opheffingsprogram – GRATIS

Het jy graad 10 geslaag, is jy ouer as 18, stel jy belang in ŉ beroep in die gasvryheidbedryf? Mantis-Gemeenskap Opheffingsprogram nooi jou uit om aansoek te doen vir ŉ GRATIS 5-dag gasvryheidskursus! Die opleiding geskied van 1 – 12 Julie 2019 en behels opleiding in diensuitnemendheid in die gasvryheidsbedryf.

Gefasiliteer deur Stenden South Africa | Geborg deur Mantis | Gasheer Fish River Sun Resort

7.5.1 Identifiseer TWEE loopbaangeleenthede wat ŉ persoon wat die bostaande opheffingsprogram bygewoon het, kan betree. (2 x 1) (2)

7.5.2 Lys TWEE vaardighede wat ŉ persoon wat in die gasvryheidsbedryf werk, benodig om te verseker dat hulle die eise van die bedryf kan hanteer. (2 x 1) (2)

[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die inligting oor plaaslike toerisme en beantwoord die vrae.

8.1.1 ŉ Opname oor binnelandse toerisme het aangedui dat die meeste Suid-Afrikaners nie in hul eie land toer nie.

Lys TWEE redes ter bevestiging van hierdie bevinding. (2 x 1) (2)

8.1.2 Analiseer die onderstaande Suid-Afrikaanse plaaslike toerisme marksegmente en beantwoord die vrae.

A
"Vakansietyd met my kinders is nie-onderhandelbaar. Ek blok daardie naweek en neem geen besigheidsoproepe nie. ŉ 5-Ster B&O sal doen vir my."

B
"My gunsteling toer is waar ek in die middag op ŉ bootvaart kan gaan, die aand in ŉ fantastiese restaurant spandeer en daarna na die nagklubs gaan."

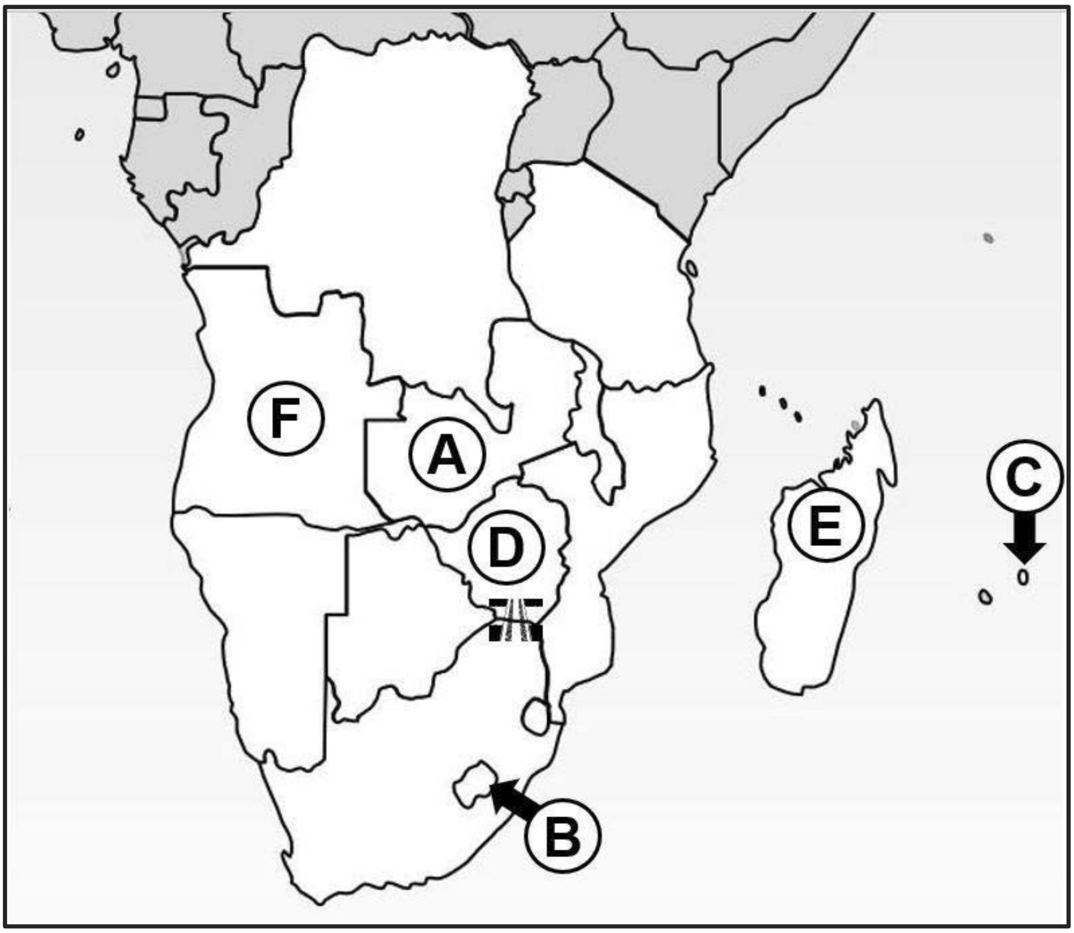
C
"Reis is ŉ noodsaaklikheid as jy kinders het. Jy moet hulle na plekke neem sodat hulle dit nie net op die televisie sien nie, maar hulle dit eerstehands ervaar."

D
"Die beste toer sal wees om net op die pad te kom, ŉ kaart te neem en te ry en sien wat gebeur. Om net padlangs te ry (road trips) is fantasties, want ons doen lawwe goed langs die pad."

Bepaal die plaaslike marksegmente gemerk **A**, **B**, **C** en **D** wat deur Suid-Afrikaanse Toerisme ('South African Tourism') geïdentifiseer is om deel van die Groeistrategie vir Plaaslike Toerisme (2012–2020) bemarkingsveldtog uit te maak. (4 x 2) (8)

8.1.3 In ŉ paragraaf, verduidelik DRIE strategiese doelwitte van die Groeistrategie vir Plaaslike Toerisme (2012–2020) om plaaslike toerisme vir ŉ volhoubare toerisme-ekonomie te laat groei. (3 x 2) (6)

8.2 Bestudeer die kaart van die SAOG lidlande en beantwoord die vrae.



8.2.1 Benoem die lande gemerk **A**, **C** en **E**. (3 x 1) (3)

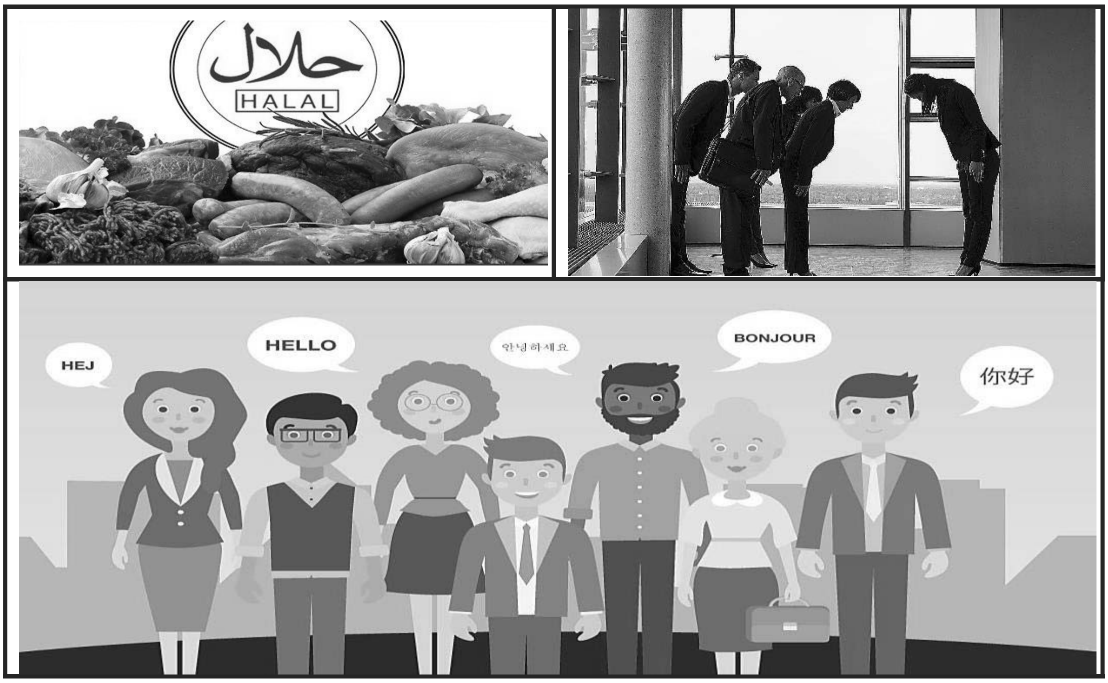
8.2.2 Benoem die hoofstede gemerk **B** en **F**. (2 x 1) (2)

8.2.3 Gee die naam van die hoofpoort wat deur mense van die land gemerk **D** gebruik word om Suid-Afrika binne te kom. (1)

[22]

VRAAG 9

9.1 Bestudeer die prente wat aspekte van kliëntesorg vir buitelandse toeriste uitbeeld en beantwoord die vrae.



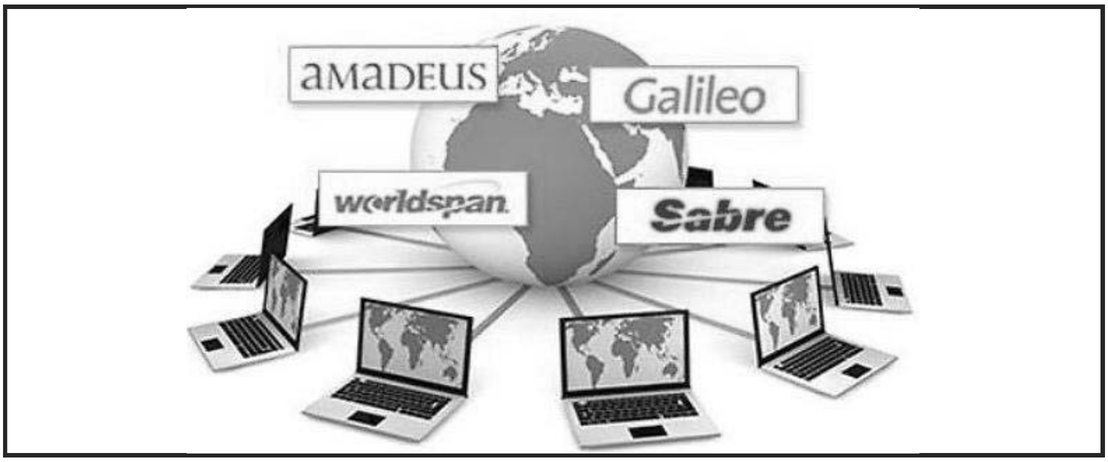
9.1.1 Identifiseer die nasionaliteit, of die kulturele groep wat:

(a) Buig as hulle groet (1)

(b) Slegs halaal kos eet (1)

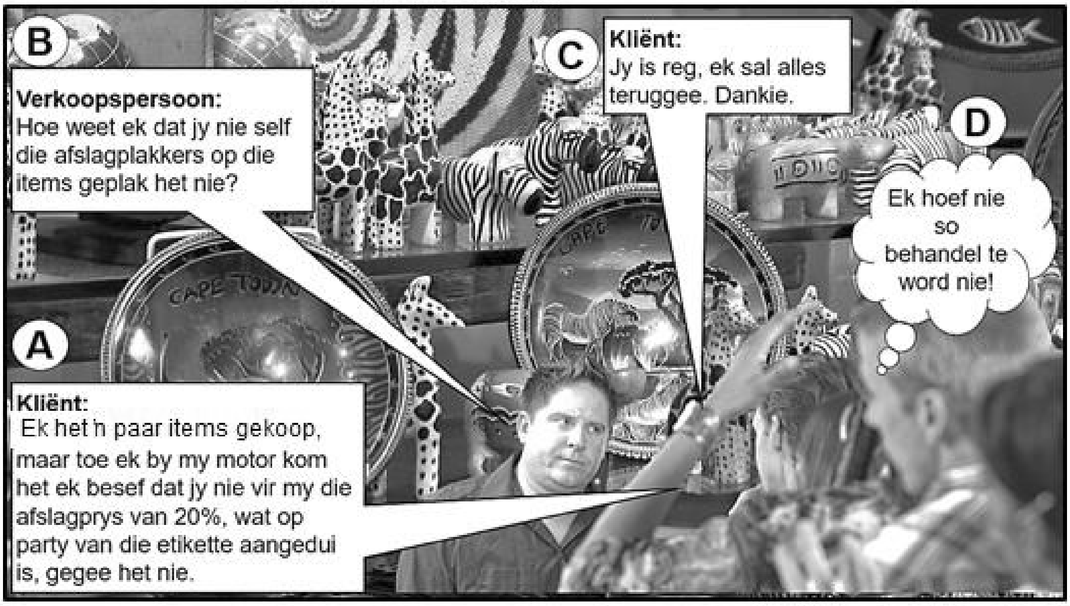
9.1.2 Bespreek TWEE voordele vir die Suid-Afrikaanse toerismebedryf as 'n toerisme besigheid sy werknemers oplei om kulturele-, godsdienstige- en taalverskille in ag te neem as hulle met buitelandse toeriste omgaan. (2 x 2) (4)

9.2 Bestudeer die prent en beantwoord die vraag.



Verduidelik die waarde van die wêreldverspreidingstelsels hierbo gelys vir 'n reisagent. (2)

9.3 Bestudeer die onderstaande prent en beantwoord die vrae.



9.3.1 Identifiseer die tipe klagte wat in die bostaande prent deur die kliënt gebruik is. (2)

9.3.2 Die kliënt se klagte is nie effektief deur die verkoopspersoon hanteer nie.

Gee TWEE redes om hierdie stelling te motiveer. (2 x 2) (4)

9.3.3 Voorspel TWEE gevolge wat die kliëntediens van die verkoopspersoon op die aandenkingswinkel kan hê. (2 x 2) (4)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2019

TOERISME
NASIENRIGLYN

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	B ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	D ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	C ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	B ✓		
	1.1.11	C ✓		
	1.1.12	D ✓		
	1.1.13	A ✓		
	1.1.14	A ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	B ✓		
	1.1.17	D ✓		
	1.1.18	C ✓		
	1.1.19	C ✓		
	1.1.20	A ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	F ✓		
	1.2.2	G ✓		
	1.2.3	E ✓		
	1.2.4	A ✓		
	1.2.5	B ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	wyeromp ✓		
	1.3.2	Koerante ✓		
	1.3.3	RETOSA ✓		
	1.3.4	Suite ✓		
	1.3.5	Storievertelling ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	Matopo Heuwels ✓		
	1.4.2	Grand Baie ✓		
	1.4.3	Niassameer ✓		
	1.4.4	Hlane Koninklike Nasionale Park ✓		
	1.4.5	Tsodilo Heuwels ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	D ✓		
	1.5.2	C ✓		
	1.5.3	E ✓		
	1.5.4	A ✓		
	1.5.5	B ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING, BUITELANDSE-VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Die toer is vir 'n vaste tydperk (18 April 2019–25 April 2019). ✓✓
- Daar is 'n lys van dinge wat in- en uitgesluit is van die toer.
- Die toer het 'n toerkode. (2)

2.2 Ontspanning ✓✓
- Romanse
- Watergebaseerde aktiwiteite

NOTA: Aanvaar enige relevante, korrek antwoorde. (2)

2.3 Stap op die strand ✓
Swem ✓
- Lê in die son
- Snorkelduik
- Hengel
- Kayak/boot ry/kanovaart/seilplankry/jet ski (2 x 1) (2)

[6]

VRAAG 3

3.1 Groot Britse Pond ✓✓
- Britse Pond
- Pond Sterling (2)

3.2 Buitelandsevaluta-handelaar ✓✓
- Kommersiële bank (2)

3.3 'n Gemeenskap kan 'n inkomste uit toerisme verdien deur produkte en dienste aan toeriste te verskaf. ✓✓
Werksgeleenthede (direkte- en indirekte indiensneming) sal geskep word wat die vermenigvuldigereffek in werking sal laat tree. ✓✓
- Wanneer mnr. Smith geld in die plaaslike gemeenskap van Londen spandeer sal daardie geld later in die plaaslike gemeenskap vermenigvuldig word. Daarom sal die ekonomie van Londen deur sy bydrae tot die ekonomie van die gebied bevoordeel word. (2 x 2) (4)

3.4 R25 500 ÷ ✓18,80 ✓ = £1 356,38 ✓

OF

£1 356,38 ✓✓✓ (3)

3.5 £15 x ✓18,09 ✓ = R271,35 ✓

OF

R271,35 ✓✓✓ (3)

[14]

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 **A –** Ngorongoro Bewaringsgebied ✓✓
- Serengeti Nasionale Park

C – Chamarel-waterval ✓✓

D – Skedelkus ✓✓
- Namibwoestyn (3 x 2) (6)

4.2 (a) 4.2.1 ✓✓ (2)

(b) Dit bestaan uit ŉ koninklike stad, koninklike begraafplase en ŉ versameling van heilige plekke. ✓✓
- Dit is die mees beduidende simbool van die kulturele identiteit van die burgers van Madagaskar.
- Dit is ŉ plek van aanbidding vir pelgrims van Madagaskar en elders.
- Dit is die bes bewaarde monument van die pre-koloniale Koninkryk van Madagaskar.
- Dit is ŉ UNESCO Wêrelderfenisterrein. (2)

4.3 4.3.1 Berggorilla safari ✓✓ (2)

4.3.2 Die is die hoofbron van inkomste vir die Virunga Nasionale Park ten einde bewaringspogings om die beskerming en oorlewing van die krities bedreigde berggorillas te verseker. ✓✓ (2)

4.4 4.4.1 Die naam het van die skeepswrakke en walvisgeraamtes wat op die strande lê ontstaan. ✓✓ (2)

4.4.2 Besoek skeepswrakke ✓
Stap in die woestyn ✓
- Woestyn 4x4-ritte
- Besoek die Cape Cross Seeleeu kolonie
- Visvang
- Besigtiging van ŉ verskeidenheid diere, voëls en marinediere wat in en om die Namibwoestyn bly
- Sandplankry (2 x 1) (2)

[18]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 (a) Stampmielies ✓
Bone ✓ (2 x 1) (2)

(b) Tradisionele geneser ✓✓
- Sangoma
- Kruiedokter (ixhwele) (2)

(c) Beeste is deel van die gebruik, lobola ✓✓waarby die man die familie van sy verloofde kompenseer omdat hy met haar trou, deur beeste te gee. ✓✓ (2 x 2) (4)

5.1.2 Die verskillende aspekte van die Xhosa-kultuur sal ʼn oorspronklike toerisme-ervaring bied. ✓✓
Dit maak toeriste nuuskierig oor die leefwyse van die Xhosa-mense. ✓✓
- Dit maak toeriste nuuskierig oor die gebruike en tradisies van die Xhosa-mense. (2 x 2) (4)

5.2 5.2.1 (a) Suid-Afrikaanse Erfenishulpbronagentskap ✓✓
(South African Heritage Resources Agency)
- SAEHA (Eng SAHRA) (2)

(b) SAEHA se rol is om Suid-Afrika se kultuurerfenis te beskerm en daarom is die kennisgewing bewys dat die organisasie hul rol vervul. ✓✓ (2)

5.2.2 Die terreine sal volgens die Wet op Nasionale Erfenishulpbronne beskerm word. ✓✓
ʼn Permit sal van SAEHA verkry moet word om enige veranderinge aan die terreine te maak. ✓✓
- SAEHA moet die publiek inlig oor enige veranderings aan die terreine deur ʼn kennisgewing in die Staatskoerant.
- Die publiek sal ʼn geleentheid gegun word om teenkanting teen enige voorgestelde veranderinge aan die terreine te bied. (2 x 2) (4)

5.2.3 Om te verseker dat hierdie terreine vir toekomstige generasies beskerm word. ✓✓
- Die beskerming van hierdie terreine dra by tot ʼn beter begrip van die geskiedenis, tradisies en kultuur van Kaapstad se Moslemgemeenskap.
- Die bewaring van hierdie terreine sal geleenthede bied vir navorsing oor die geskiedenis, tradisies en kultuur van Kaapstad se Moslemgemeenskap. (2)

[22]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 (a) Reklamebord ✓ (1)

(b) Verkoopspromosie ✓ (1)

6.1.2 **Reklamebord:**
Dit kan ŉ groot verskeidenheid mense bereik wat verby die reklamebord stap of ry. ✓✓
- Die grootte van reklameborde laat toe dat skouspelagtige beelde, wat die aandag van potensiële kliënte kan lok, daarop geplaas kan word.

Verkoopspromosie:
Dit kan verkope verhoog deur nuwe en bestaande kliënte te lok. ✓✓
- Dit kan ŉ bewustheid skep van die produk wat beskikbaar is.
- Dit sal veroorsaak dat daar verbeterde beskikbaarheid van produkte vir ŉ beperkte tydperk is. (2 x 2) (4)

6.1.3 Om telefoonoproepe te maak en e-posse te stuur na die advertensieagentskap, lugrederye en luukse toerskip-operateurs wat deel van die bemarkingsveltog uitmaak. ✓✓
Om met voornemende kliënte wat in die aanbiedinge belangstel en met kliënte wat reeds bespreek het, te kommunikeer. ✓✓
- Om met kliënte via aanlyn-toepassings soos Twitter, Instagram en Facebook te kommunikeer. (2 x 2) (4)

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Kompartement: ŉ Afgeskorte afdeling of aparte vertrek in ŉ groter toegemaakte area (wa) van ŉ trein ✓✓
Koepee: ŉ Kompartement waar twee passasiers geakkommodeer word ✓✓ (2 x 2) (4)

7.1.2 Kos en verversings kan in die eetwa gekoop en geniet word. ✓✓
- Versnaperings en drinkgoed kan van die waentjie, wat van treinwa na treinwa gaan, gekoop word. (2)

7.1.3 Die toergroep kan hul eie beddegoed saam met hulle op die trein neem of kan teen ŉ addisionele tarief beddegoed huur. ✓✓
Hierdie word ŉ beddegoedkaartjie genoem. (2)

7.1.4 Gemeenskaplike badkamers, met ŉ stort, toilet en wasbak, word op die punte van elke treinwa gevind. ✓✓ (2)

7.2 7.2.1 (a) Kontrakfooi: ŉ bedrag wat die administrasiefooi van die huur van die voertuig dek, dit word by die huurfooi van die voertuig gevoeg. ✓✓ (2)

(b) Bykomende bestuurder-koste: indien die huurder van die voertuig wil hê dat ŉ ander persoon die voertuig gedurende die huurtydperk bestuur, moet hy/sy ŉ ander bestuurder teen ŉ addisionele koste registreer. ✓✓ (2)

7.2.2 Indien mev. Sithole OSA (CDW) en DVK (TLW) versekering kies sal die premie vir die huur laer wees, ✓✓ maar die bybetaling sal hoër wees as die R7 000 wat op die huurkontrak aangedui is. ✓✓ (4)

7.2.3

Koste vir 3 dae en kontrakfooi:	R3 475,00 (**LET WEL:** *Moenie hiervoor punte toeken nie aangesien dit reeds in die vraestel gegee word*)
SBSK (SCDW) & SDVK (STLW):	R65 per dag x 3 = R195 ✓
Voertuigafleweringskoste:	R250 ✓
Sleepwa:	R100 per dag x 3 = R300 ✓
GPS:	R80 per dag x 3 = R240 ✓
Totaal:	R4 460 ✓

(5)

7.3 7.3.1 ŉ Persoon kan slegs op die Gautrein ry indien hulle ŉ Goue Kaart het. ✓✓ (2)

7.3.2 Toegang tot die perron word verkry deur die Goue Kaart by die ingang tot die perron te skandeer. Die outomatiese toegangsbeheerhek sal oopmaak en die passasier kan toegang tot die perron kry. ✓✓ (2)

7.3.3 Daar is veiligheidswagte teenwoordig op alle treine en by alle stasies, asook elektroniese toesig. ✓✓

- Meer as 650 kringtelevisiekameras is aangebring in elke wa, by stasies en op perronne om 'n hoë vlak van veiligheid te verseker.
- Die Suid-Afrikaanse Vervoerpolisie en sekuriteitswagte handhaaf gedurig 'n polisieteenwoordigheid. (2)

7.3.4 Die bestemmings en vertrektye van die treine word op die vertooneenhede op die perronne aangedui. ✓✓

- Inligting word, deur gebruik te maak van heldergeel LED-liggies op die voorkant van die trein wat relevante inligting oor die bestemming van die trein gee, vertoon.
- 'n Openbare kommunikasiestelsel is beskikbaar vir aankondigings.
- Elektroniese inligting word by stasies vertoon vir passasiers wat by stasies wag. (2)
- Passasiers kan die QR-kode skandeer wat hulle met die Gautrein webtuiste sal koppel om opgedateerde inligting te kry.

7.3.5 Op die lughawevervoerdiens bestaan die twee voorste waens uit spesiale areas vir die berging van bagasie. ✓✓

- Die bagasieruimtes is naby die deure geleë. (2)

7.4 7.4.1 06:30 of vroeër ✓✓ (2)

7.4.2 **LET WEL:** *Kandidate moet SLEGS EEN van die onderstaande opsies kies.*

Inboektoonbanke

Met hul aankoms by die lughawe staan elke lid van die toergroep in die ry by die dienstoonbank van die lugredery en gee hulle identiteitsdokument en vlugkaartjie (indien hy/sy in besit daarvan is) vir die assistent om in te boek. ✓✓
Die assistent gaan die passasier se bespreking op die rekenaarsisteem na. ✓✓
Die passasier plaas sy/haar bagasie op die skaal om geweeg te word en die assistent plaas 'n etiket daarop en plaas die bagasie op 'n vervoerband, van waar dit na die vliegtuig geneem sal word. Die assistent druk die passasier se instapkaart, heg die bagasie-etiket daaraan en gee dit, saam met die gegewe dokumentasie, aan die passasier.

OF

Aanlyn-inboek

Lede van die toergroep kan aanlyn, deur van 'n rekenaar, tablet of slimfoon gebruik te maak, inboek. Die aanlyn-inboekproses open vanaf vier dae tot 20 uur voor, en sluit een tot drie uur voor die vertrek van die vlug. Baie lugrederye bied passasiers die geleentheid aan om hulle bagasie in te boek. Na hulle aankoms by die lughawe handig hulle die bagasie by die bagasietoonbank in.

OF

Selfoon-inboek
Selfoon-inboek word vanaf enige internet-bevoegde selfoon gedoen. Passasiers kan op die lugredery-toepassing ingaan (log-in) (of die webtuiste van die lugredery deur die "browser") en hul e-kaartjienommer of besprekingsverwysing op die skerm insleutel. Daarna laai die passasier die instapkaart op hulle foon.

OF

Selfdiens-inboekkiosks
Lede van die toergroep kan van die interaktiewe raakskerm op die selfdiens-inboekkiosk by lughawens gebruik maak om vir hulle vlugte in te boek, sitplekke te kies en hul instapkaarte te druk. Al wat 'n passasier benodig om die selfdiens-inboekkiosk te gebruik, is 'n vlugnommer en 'n besprekingsverwysing of identifikasie soos 'n kredietkaart of ID. Inboek sluit 90 tot 40 minute voor die vertrek van die vlug afhangend van die lugredery.
(Enige 2 antwoorde afhangend van die inboek-opsie wat deur die kandidaat gekies is) (2 x 2) (4)

7.4.3 Alle handbagasie word deur 'n X-straal-veiligheidskandeerder skandeer. ✓✓
Passasiers kan ook gevra word om sekere gereguleerde items in 'n houer vir skandering te plaas. ✓✓
- Passasiers stap dan deur 'n metaalverklikker om te verseker dat daar geen wapens op hul liggaam versteek is nie.

(2 x 2) (4)

7.4.4 (a) FlySafair is 'n laekoste lugredery wat vlugte teen 'n laer tarief bied. ✓ (1)

(b) Op 'n FlySafair vlug betaal die passasier ekstra vir inboekbagasie, dit word dus nie by die kaartjieprys ingesluit soos in die geval van ander lugrederye nie. ✓✓ (2)

7.5 7.5.1 Hotelbestuurder ✓
Chef/Kok ✓
- Huishoudster
- Portier
- Kelner
- Concierge/Deurwagter
- Kroegman

LET WEL: *Aanvaar enige relevante beroepsgeleenthede.*
(2 x 1) (2)

7.5.2 Organisatoriese vaardighede ✓
Kommunikasievaardighede ✓
- Rekenaarvaardighede
- Interpersoonlike vaardighede
- Vaardighede wat aan die spesifieke beroep gekoppel word bv. kookvaardighede

LET WEL: Aanvaar enige relevante vaardighede. (2 x 1) (2)
[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 8.1.1 Kan nie bekostig om te reis nie ✓
Geen rede om te reis nie ✓
- Het nie tyd om te reis nie
- Hou nie van reis nie
- Werkloosheid
- Gebrek aan 'n kultuur van reis, veral by voorheen benadeelde gemeenskappe
- Beperkte toerismeproduk ontwikkeling
- Bekommernisse oor veiligheid en sekuriteit (2 x 1) (2)

8.1.2 A – Welgestelde Mzanzi Families ✓✓
B – Hoë-lewe Entoesiaste ✓✓
C – Nuwe Horison Families ✓✓
D – Spontane Sakpas Verkenners ✓✓ (4 x 2) (8)

8.1.3 Verhoog plaaslike toerisme spandering. ✓✓
Verhoog plaaslike toerisme volumes. ✓✓
Om seisoenaliteit te verminder en die geografiese verspreiding van plaaslike toerisme meer gelyk te maak. ✓✓
- Om die kultuur van reis onder Suid-Afrikaners te verbeter.

(Enige 3 x 2) (6)

8.2 8.2.1 A – Zambië ✓
C – Mauritius ✓
E – Madagaskar ✓ (3 x 1) (3)

8.2.2 B – Maseru ✓
F – Luanda ✓ (2 x 1) (2)

8.2.3 Beitbrug ✓ (1)

[22]

VRAAG 9

9.1 9.1.1 (a) Japannees ✓ (1)

(b) Moslem ✓ (1)

9.1.2 Toeriste tevredenheid sal toeneem. ✓✓
Toeriste sal na die land terugkeer (herhaalde besoeke). ✓✓
- Positiewe mondelinge aanbevelings sal ander toeriste aanmoedig om die land te besoek.
- ŉ Toename in toeristegetalle sal tot verhoogde verkope lei.
- Dit sal tot ŉ verbeterde openbare beeld lei.
- Positiewe mondelinge aanbevelings sal die bemarkingsbegroting verlaag.
- Daar sal minder kliënteklagtes wees.
- ŉ Toename in toeristegetalle sal tot werkskepping en vaardigheidsontwikkeling lei.
- Suid-Afrika sal ŉ mededingende voordeel bo ander bestemmings hê.
- ŉ Toename in toeristegetalle sal nuwe en verbeterde toerisme infrastruktuurontwikkeling tot gevolg hê.
- Werknemers sal groter werkstevredenheid beleef. (2 x 2) (4)

9.2 Reisagente kan al ŉ kliënt se reisreëlings deur middel van ŉ GVS bespreek. ✓✓
- ŉ GVS bied inligting oor die status van passasierbesprekings en vlugskedules en kan alles prosesseer vanaf vlugkaartjie verkope en pakkettoere tot hotelverblyf en motorverhuring. (2)

9.3 9.3.1 Verbaal ✓✓
- In persoon (2)

9.3.2
- Die verkoopspersoon het nie behoorlik geluister na wat die kliënt te sê gehad het nie. ✓✓
- Hy het nie vrae op ŉ besorgde manier gevra nie. ✓✓
- Hy het nie om verskoning gevra nie, maar het die kliënt beskuldig.
- Die probleem is nie onmiddellik opgelos nie.
- Die kliënt is geen vergoeding aangebied nie.
- Die kliënt is nie bedank omdat hy die probleem onder sy aandag gebring het nie.
- Die kliënt is beledig.
- Die verkoopspersoon het nie die stappe om verbale kliënteklagtes te hanteer, gevolg nie. (Enige 2 x 2) (4)

Kopiereg voorbehou

9.3.3 Die besigheid kan ook die verkope van die ander kliënte wat die insident gehoor het, verloor. ✓✓
Die besigheid sal 'n afname in winste ervaar. ✓✓

- Die swak kliëntediens sal tot negatiewe mondelinge publisiteit lei.
- Daar sal geen herhaalde besoeke van kliënte wees nie.
- Die bemarkingsbegroting sal verhoog moet word om die beeld van die besigheid te verbeter.
- Bestuur sal meer tyd moet spandeer om personeel op te lei.
- Werknemers kan hul werk verloor as gevolg van 'n afname in winste. (2 x 2) (4)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou