

Soek jy 'n fantastiese tutor?

www.teachme2.com/matriek





basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/ NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2023

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

INLIGTING VIR NASIENERS

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerisme besienswaardighede	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	B✓ /dagligbesparingstyd.	KTb
	1.1.2	A✓ /is 180° vanaf die UTK geleë.	KTb
	1.1.3	C✓ /die Schengenlande binne te gaan.	KTb
	1.1.4	D✓ /vasgestelde vertrektye	KTb
	1.1.5	B✓ /Gautrain	KTb
	1.1.6	B✓ /Jerusalem, Israel	Tb
	1.1.7	D✓ /Noord-Kaap	KE
	1.1.8	C✓ /Mapungubwe Kulturele Landskap	KE
	1.1.9	D✓ /Toeris, TOMSA, TBRSA, SAToerisme	B
	1.1.10	B✓ /ITB Berlyn	B
	1.1.11	C✓ /Departement van Arbeid	TS
	1.1.12	A✓ /sagte vaardigheid	TS
	1.1.13	C✓ /hergebruik.	TS
	1.1.14	B✓ /Billike prys	VVT
	1.1.15	B✓ /as 'n span moet saamwerk.	VVT
	1.1.16	C✓ /Reisigerstjeks	PSI
	1.1.17	A✓ /buitelandsevaluta-inkomste	PSI
	1.1.18	B✓ /Tsunami	PSI
	1.1.19	A✓ /toegang tot die internet	KK
	1.1.20	A✓ /Buitelandsevaluta-inkomste	PSI
			(20 x 1) (20)
1.2	1.2.1	handelsmerk-produkverpakking ✓	TS
	1.2.2	slagspreuk✓/handelsmerk-produkverpakking	TS
	1.2.3	verlof✓	TS
	1.2.4	lewensstandaard ✓	VVT
	1.2.5	gedragskode vir toeriste✓	VVT (5)
1.3	1.3.1	indringerplante verwyder ✓	VVT
	1.3.2	niefinansiële ✓	VVT
	1.3.3	optrede ✓	TS
	1.3.4	professionele oordeel ✓	TS
	1.3.5	liggaamsreuke ✓	TS (5)
1.4	1.4.1	D✓ /wêreldfietsrygebeurtenis	PSI
	1.4.2	C✓ /internasionale motorsportwedren	PSI
	1.4.3	B✓ /internasionale tennistoernooi	PSI
	1.4.4	E✓ /multisport-wêreldgebeurtenis	PSI
	1.4.5	A✓ /wêreldberaad oor klimaatsverandering	PSI (5)
1.5	1.5.1	C✓ /Moskou (+3)	KTb
	1.5.2	A✓ /Rio De Janeiro (-3)	KTb
	1.5.3	B✓ /Johannesburg (+2)	KTb
	1.5.4	D✓ /New York (-5)	KTb
	1.5.5	E✓ /Sydney (+10)	KTb (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING**VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 (a)

Nasionaliteit	Suid-Afrikaner ✓
Ouderdomsgroep	Onder 20 ✓ • O/20 • Junior
Spesiale belangstelling	Atletiek ✓ • Hardloop • Kortafstand hardloop • Sport

 KTB (3)
- 2.1.2 'n Geldige paspoort ✓ KTB
 'n Geldige visum ✓
 'n Geldige gesondheidsertifikaat ✓ (3)
 • Bewyse van 'n Covid-19 inenting
 • Covid-19 inentingsertifikaat
- LET WEL:** Aanvaar paspoort, visum en gesondheidsertifikaat.
- 2.1.3 Vlugvoosheid ✓✓ KTB (2)
- 2.1.4 Die fisiese toestand wat ontstaan as gevolg van reis oor baie tydsones. ✓✓ KTB (2)
- 2.1.5 Drink baie vloeistowwe, veral water om dehidrasie te voorkom. ✓✓ KTB (2)
 • Kry genoeg rus.
 • Probeer om kaffeïen en alkohol te vermy, want dit kan slaap-patrone beïnvloed.
 • Strek gereeld en stap rond in die kajuit.
 • Moenie slaapmedikasie tydens die vlug neem nie.
 • Eet lig/gesonde etes aan boord.
 • Horlosies kan gestel word volgens die tyd by die bestemming.
 Dit sal help dat atlete by die nuwe tydsone aan kan pas.
- 2.1.6 (a) **Gesondheidsvoorsorgmaatreël:** KTB (2)
 Kry die verpligte en vereiste inentings. ✓✓
 • Drink slegs gebottelde water.
 • Wees versigtig wanneer kos van die straat gekoop word.
 • Dra 'n sonblok gedurende die dag.
 • Bring genoegsame voorraad van voorskrif medikasie indien benodig.
 • Saniteer/was jou hande gereeld.

(b) **Veiligheidsvoorsorgmaatreël:**

KTB

Moenie groot bedrae kontant by jou dra wanneer jy rondbeweeg nie. ✓✓

(2)

- Moenie duur selfone, kameras, juwele en ander waardevolle items oop en bloot vertoon nie.
- Sluit waardevolle persoonlike items veilig weg.
- Hou jou bagasie dop/binne jou gesigsveld die hele tyd.
- Dra beursies in 'n binnesak en nie in 'n agtersak nie.
- Moenie alleen in donker, afgesonderde plekke loop nie.
- Beweeg rond en ontdek in groepe.
- Moenie OTM's in die nag gebruik nie/geld in die nag trek nie.
- Wissel buitelandse valuta by betroubare FOREX handelaars.

2.2

2.2.1

Johannesburg +2	Frankfurt +1
Tydsverskil	= 1 uur ✓
Tyd in Frankfurt	18:00 (-✓) 1 uur = 17:00 ✓
Datum	15 Julie 2022 ✓
OF 17:00 ✓✓✓ 15 Julie 2022 ✓	

KTB

(4)

2.2.2

In transito beteken die span sal op die lughawe moet wag voordat hulle die vlug na Colombië kan haal. ✓✓

KTB

(2)

2.2.3

Frankfurt +1	Cali -5
Tydsverskil	= 6 ure
Vertrek vanaf Frankfurt	04:00 (+✓) 2 ure (in transito-tyd) = 06:00 (-✓) 6 ure (tydsverskil)
Tyd in Cali	= 00:00
Vliegtyd	00:00 + 12 ure
Aankomstyd	= 12:00 ✓
Aankomsdatum	16 Julie 2022 ✓
OF 12:00 ✓✓✓ 16 Julie 2022 ✓	

KTB

(4)

2.2.4

Totale duur van vlug	11 ure (vliegtyd na Frankfurt) + 2 ure (in transito) +12 ure (vliegtyd na Cali) = 25 uur ✓✓
----------------------	--

(2)

- 2.3 2.3.1 Belastingvry beteken dat goedere en items binne die toegelate perke/bedrae die land ingebring mag word sonder dat die passasier bykomende belasting moet betaal. ✓✓ KTB (2)
- 2.3.2 Rooi kanaal ✓✓ KTB (2)
- 2.3.3 Die waarde van die juwele wat aangekoop is, oorskry die belastingvrye perk in Suid-Afrika. ✓✓ KTB (2)
- 2.4 Suid-Afrikaanse Inkomstediens ✓✓ KTB (2)
- SARS **[36]**

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 Retoervlugte R11 905 BVV
 Treinvervoer R185
 R1 060 x 4 nagte R 4 240 ✓✓
 Totaal R16 330 ✓ (3)
- OF**
 R16 330 ✓✓✓
- LET WEL:** Moenie kandidate penaliseer indien die valutakode/simbool weggelaat is nie, aangesien dit in die vraag verskaf word.
- 3.1.2 Etes ✓✓ BVV (2)
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van kos/kositems/soorte etes.
- 3.2 3.2.1 (a) EUR ✓ BVV
 (b) GBP ✓
 (c) AUD ✓ (3)
- 3.2.2 R30 000 (÷✓) 20,69✓ = £1 449,98 ✓ BVV (3)
- OF**
 £1 449,98 ✓✓✓
- LET WEL:** Die valutakode/simbool moet in die finale antwoord aangetoon word.
- 3.2.3 £177 (x ✓) 19,50✓ = R3 451,50 ✓ BVV (3)
- OF**
 R3 451,50 ✓✓✓ **[14]**

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

- 4.1 A – Chichen Itza ✓
B – Petra ✓
C – Berg Everest ✓
D – Berg Fuji ✓
E – Taj Mahal ✓
- TB (5)

4.2

LIGGING OP DIE KAART	NAAM VAN DIE LAND
A	Mexiko ✓
B	Jordanië ✓
C	Nepal ✓
D	Japan ✓
E	Indië ✓

TB (5)

- 4.3 4.3.1 Nederland ✓✓
- TB (2)

- 4.3.2 UNESCO het dit as 'n Wêrelderfenisterrein verklaar om die windmeulens behoue te laat bly en vir die nageslag te beskerm. ✓✓
Dit is 'n simbool van die Nederlanders se stryd teen water en oorstromings. ✓✓
- Dit is uniek in die streek en in Nederland.
 - Dit laat die tradisionele tegnologie wat gebruik word om byvoorbeeld graan te maal, behoue bly.
- TB (4)

- 4.4 4.4.1 (a) Resensie 3 ✓
- TB (1)
- (b) Al die toerbote het opritte vir rolstoelgebruikers. ✓✓
- Goed onderhou en veilige plek.
- (2)

- 4.4.2 Effektiewe optrede van die personeel en bestuur ✓
Versorging en onderhoud van die terrein ✓
Positiewe ervaring van die besoekers ✓
- Veiligheid en misdaadvoorkoming
- (3)

- 4.5 4.5.1 April tot September is lente-, somer- en herfsmaande in die Noordelike halfrond. ✓✓
- TB (2)
- Dae is warmer en dit sal 'n beter besoekerservaring verseker.
 - Die tulpe is in volle blom en dit dra by tot die natuurskoon/pragtige landskap.

- 4.5.2 Voor 12:00 ✓✓
- TB (2)
- Na 14:00

- 4.5.3 Die groot getal besoekers (600 000) aan die terrein ✓✓ TB (2)
- Herhaal besoeke
- 4.5.4 (a) Dit beteken dat vir elke persoon wat in Kinderdijk woon, ontvang die terrein 10 000 toeriste per jaar. ✓✓ TB (2)
- Verwys na oortoerisme/massa-toerisme
- (b) Geen privaatheid vir die permanente inwoners nie. ✓✓ TB (2)
- Toeriste beskadig hulle private eiendom.
 - Daar is druk op die bronne van die gebied.
 - Hoër besoedelingsvlakke – grond, lug, water, geraas
 - Afbreking van die natuurlike omgewing as gevolg van mense wat die natuurlike plantegroei vertrap.
 - Kongestie van verkeer/mense.
 - Verlies/afbreking van die kultuur
 - Verhoogde pryse op items wat by plaaslike besighede beskikbaar is.

[32]

VRAAG 5

- 5.1 F ✓✓/Maloti Drakensbergpark KE (2)
- A/Mapungubwe Kulturele Landskap
 - B/Barberton Makhonjwaberge
- 5.2 **F (Maloti Drakensbergpark):** KE (2)
- Dit is 'n gemengde terrein wat aan die internasionale toeriste se voorkeure sal voldoen. ✓✓
- Die terrein het beide natuurlike en kulturele aspekte waarvoor dit verklaar is.
- A (Mapungubwe Kulturele Landskap):**
- Dit is 'n kulturele terrein wat oorblyfsels van vroeë beskawings en handel toon.
 - Artefakte soos dié van die Goue Renoster is op die terrein gevind.
- B (Barberton Makhonjwaberge):**
- Dit is 'n natuurlike terrein wat tekens van vroeë lewe in die rotsformasies toon.
 - Die terrein sluit die Geo-roete wat toeriste kan volg, in.
- 5.3 5.3.1 Wes-Kaap provinsie ✓✓ KE (2)
- Noord-Kaap provinsie
 - Noordwes provinsie
 - Kwa-Zulu Natal provinsie

5.3.2 **Wes-Kaap provinsie: Kaapse Blommestreek Beskermdes Areas:** ^{KE} (2)

Dit is 'n kernpunt ('hotspot') vir biodiversiteit van plantspesies. ✓✓

- Die tuiste van fynbosspesies, wat die nasionale blom, die Koning Protea insluit.
- Dit sluit 'n bekende landmerk van die streek in – Tafelberg, een van die Nuwe Sewe Natuurlike Wonders van die Wêreld.

Noord-Kaap provinsie: Die Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap

- Dit is 'n ryk diverse botaniese landskap wat ook die volgehoue tradisies van die Nama-mense toon.

Noord-Wes provinsie: Die Vredefortkoepel:

- Dit is die terrein waar 'n meteoriet die aarde getref het. Dit toon die geologiese bewyse van die impak.

Kwa-Zulu Natal provinsie: iSimangaliso Vleilandpark

- Vyf ekosisteme werk saam in harmonie.

[8]

VRAAG 6

6.1 Kaapstad ✓✓ ^B (2)

6.2 **JA** ^B (2)
Inisiatiewe by die WTM kan gedupliseer word as inisiatiewe by ander gebeurtenisse. ✓✓

- Organisasieprobleme kan beperk word en nie by toekomstige gebeurtenisse herhaal word nie.
- WTM Afrika is 'n oefenlopie ('dry-run') om vir die WTM en soortgelyke gebeurtenisse, wat in die buiteland aangebied gaan word, voor te berei.

OF

NEE

Verskillende gebeurtenis-organiseerders het verskillende vereistes.

- Elke gebeurtenis is uniek met sy eie unieke fokus.
- SAToerisme moet hulle bemarkingpogings op spesifieke marksegmente volgens die statistieke van inkomende toeriste, rig.

LET WEL: Moenie punte vir Ja/Nee toeken nie.

6.3

Sprekers

B

180 sprekers sal inligting deel. ✓✓

- Baie sprekers sal die afgevaardigdes bewus maak van bemarkingsgeleenthede wat beskikbaar is.
- Sprekers sal bewustheid van beskikbare produkte verhoog.

Inhoudsessies

Die inhoudsessies gaan oor die deel van inligting. ✓✓

- Geleenthede om met die verskillende belanghebbendes te netwerk, sal gedurende die inhoudsessies plaasvind.

Deelnemende lande

100 deelnemende lande verhoog bemarkingsgeleenthede. ✓✓

- Verhoogde markaandeel tussen Afrikalande.

(6)

Geskeduleerde vergaderings

Die geskeduleerde vergaderings betrek netwerkgeleenthede vir besighede.

- Sluiting van kontrakte en bilaterale ooreenkomste tussen besighede en/of organisasies.

[10]

TOTAAL AFDELING C:

50

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

- 7.1 Hulle is kajuitpersoneel van 'n spesifieke lugdiens. ✓✓ TS (2)
- Hulle het 'n vasgestelde manier van aantrek.
 - Hulle dra die beeld van die maatskappy uit.
 - Hulle lyk meer professioneel.
 - Hulle is deel van 'n span.
 - Daar is 'n standaard waaraan voldoen moet word.
 - Dit is die beginpunt om alle vlakke van dienslewering te standaardiseer.
- 7.2 7.2.1 Dienskontrak ✓✓ TS (2)
- Indiensnemingsooreenkoms/kontrak
- 7.2 7.2.2 Reisvoordeel ✓✓ TS (2)
- Byvoordele
- 7.3 7.3.1 Etiese diens ✓✓ TS (2)
- 7.3 7.3.2 Alle passasiers het die reg om respektvol behandel te word. ✓✓ TS (2)
- Dit is noodsaaklik om al jou klante gelyk en billik te behandel.
 - Professionalisme is deel van uitstekende kliëntediens.
- 7.4 Dit is 'n voorvereiste om die veiligheid van passasiers te verseker. ✓✓ TS
- Hulle moet op 'n gereelde basis hulle kennis opskerp. ✓✓ (4)
- Hulle moet op hoogte van die nuutste neigings en standarde van die diens bly.
 - Beide hulle teoretiese en praktiese kennis en vaardighede word geassesseer.
 - Hulle moet medies fiks wees vir die lang ure in die lug, op hulle voete besig om na passasiers om te sien.
 - Hulle moet beide fisies en geestelik fiks wees.

[14]

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 omgewingspilaar ✓✓/planeet VVT (2)
- 8.1.2 ekonomiese pilaar ✓✓/wins VVT (2)
- maatskaplike pilaar/mense
- 8.2 Die plaaslike gemeenskap kan komplimentêre behandelings ontvang. ✓✓ VVT (2)
- Gee afslagpryse aan individue vanuit die gemeenskap.
- Famielede van personeel uit die plaaslike gemeenskap, kan gratis behandeling ontvang gedurende die minder-besige tye.
- Laat werkwaarneming ('job shadowing') deur individuele leerders van 'n plaaslike sekondêre skool in die spa toe, met toestemming van die gas wat besig is om behandeling te ontvang.
- Welstand-bewusmaking
- Opgradering van die plaaslike skole.
- Help met en ontwikkel die plaaslike gemeenskapprojekte.
- 8.3 Die enkel-gebruik van plastiese items, word uitgeskakel. ✓✓ VVT
- Daar is 'n vermindering in die plasties wat na die stortingsterrein gaan. ✓✓ (4)
- Die hergebruik van waterbottels deur gaste gedurende hulle verblyf, verminder die behoefte aan wegdoening.
- Bottels wat van volhoubare materiale soos glas gemaak word, word in gaste se hotelkamers en by die spa geplaas.
- 8.4 Die natuurlike bestanddele wat deur die plaaslike gemeenskap ge-oes word. ✓✓ VVT
- Die plaaslike gemeenskappe voorsien produkte en dienste aan die Lodge deur hulle mikro-ondernemings. (2)
- 8.5 Die Lodge belê in sonplase, wat die genoegsame sonskyn in Suid-Afrika gebruik om elektrisiteit op te wek. ✓✓ VVT
- Deur verantwoordelike toerisme, verdien die Lodge 'n inkomste wat vir inisiatiewe aangewend word wat krag opwek en baie ander mense bevoordeel. (2)
- 'n Alternatiewe energiebron wat deur sonkrag opwek word, se oortollige elektrisiteit kan in die nasionale kragnetwerk ingevoer word.
- 8.6 Die Misie moet die FTT beginsels van *Billike Seggenskap* reflekteer. VVT
- Om te reflekteer:**
- Die plaaslike gemeenskapsleiers moet betrokke wees en geraadpleeg word. ✓✓ (2)
- BGSEB ('BBBEE') vennote/belanghebbendes moet, in samewerking met die eienaars, deel van die besluitnemingsproses uitmaak.
- Alle personeel en bestuur moet gesamentlike besluite neem deur vergaderings, personeelopnames ens.
- Die billikheid van belanghebbendes se deelname in besluitneming.

[16]**TOTAAL AFDELING D: 30**

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

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 Meer as 400 spelers vanaf 227 lande het deelgeneem. ✓✓ PSI (2)
- Deelnemers, verteenwoordigers, toeskouers en media personeel het van oor die hele wêreld gekom.
- 9.1.2 Durban het die infrastruktuur, vervoernetwerke, hotelle, restaurante, lewendige vermaakplekke en het van die wêreld se beste sportkomplekse. ✓✓ PSI
- 'n Unieke Afrika-ervaring, perfekte klimaat en die mees gasvrye mense in die wêreld. ✓✓ (4)
- Durban het met die SA Tafeltennisraad, KZN Toerisme en al hulle belanghebbendes as vennote saamgewerk om te verseker dat die wêreld weet dat KZN 'n manjifieke provinsie en 'n moet-sien-bestemming is.
 - Durban het alles wat 'n unieke besoekerservaring sal verseker, soos pragtige natuurskoon en landskappe, flora, fauna en kultuur, erfenis, Zulu-ervarings, ongerepte strande, perfekte klimaat en die vriendelikste mense.
- 9.1.3 Toeriste wat die gebeurtenis bywoon, dra tot buitelandse valuta-verdienste by. ✓✓ PSI
- Die inkomste wat deur die gebeurtenis verdien word, dra tot die BBP van die land by. ✓✓ (4)
- Infrastruktuur kon verbeter word.
 - Die gebeurtenis het die vermenigvuldigereffek in werking gestel, wat die plaaslike ekonomie bevoordeel het.
 - Werkskepping: werkers het geld by die gebeurtenis verdien.
 - Inkomste is voor, gedurende en na die kampioenskap verdien.
 - Entrepreneursgeleenthede is vir plaaslike mense geskep.
 - Goeie blootstelling vir Durban, plaaslik en internasionaal.
- 9.2 9.2.1 Orkaan ✓✓ PSI (2)
- Natuurlike ramp
 - Orkaan Ian
 - Vloed
 - Sikloon
 - Tropiese storm
 - Tifoon
- 9.2.2 Oorstromings/vloede ✓ PSI
- Sterk wind ✓ (2)
- Storms
 - Hewige reënval

- 9.2.3 Toerisme-infrastruktuur soos hotelle en restaurante op die eilande, is verwoes en toeriste sal nie enige van die eilande kan besoek nie. ✓✓ PSI
- Toeriste moes hulle reise kanselleer, omdat hulle nie toegang tot enige van hierdie eilande sou hê nie. ✓✓ (4)
- Toerismebesighede op die eilande sal inkomste verloor as gevolg van die verwoesting en omdat geen toeriste die eilande sal besoek nie.
 - Hotelwerkers mag dalk hulle werk verloor het.
 - Toeriste wat die eilande besoek het voor die orkaan toegeslaan het, moes gered word. Hulle het hulle besittings as gevolg van die orkaan en die ineenstorting van die deurpad, verloor.
 - Toeriste sal nie hulle reisplanne kan voortsit, as gevolg van die ineenstorting en ontoeganklikheid van die deurpad nie.

LET WEL: Aanvaar perspektiewe van toerisme en toeriste.

- 9.3 9.3.1 41,4% ✓✓ PSI (2)
- 9.3.2 Inkopies ✓✓ PSI (2)
- 9.3.3 Besoekers vanaf buurlande het Suid-Afrika se grense oorgesteek om inkopies te doen. ✓✓ PSI (2)
- Noodsaaklike goedere was nie in sommige van die buurlande beskikbaar nie, as gevolg van Covid-19. Individue en besighede moes na Suid-Afrika kom om besigheid te doen.
 - Besoekers vanaf buurlande word as toeriste getel, elke keer as hulle Suid-Afrika se grense, vir watter rede ook al, oorsteek.
 - Terugbetalingskema vir internasionale besoekers wat hulle toelaat om BTW terug te eis.
 - Toeriste trek voordeel wanneer inkopies in Suid-Afrika gedoen word. Dit maak Suid-Afrika meer bekostigbaar vir besoekers van lande met sterker geldeenhede.
 - Gedurende Covid-19, is besoekers aan Suid-Afrika beperk om na ander internasionale bestemmings te reis. Suid-Afrika was hulle naaste bestemming.

[24]

VRAAG 10

- 10.1 Mondelinge reklame ✓✓ KK (2)
- Mondelinge oordrag
 - Positiewe kliënt-ervaring
 - Deel positiewe kliënt-ervaring met vriende/familie

LET WEL: Aanvaar 'Word of Mouth' (WOM)

- 10.2 Mense is geneig om positief op mondelinge verwysing van mense wat hulle KK
vertrou, te reageer. ✓✓
- Dit is 'n vinnige en gratis vorm van direkte advertensie. ✓✓ (4)
- Mondelinge advertensie (WOM) is gewoonlik betroubaar.
 - Hierdie soort advertensie is op 'n spesifieke teikenmark soos vriende, familie of medewerkers, gerig.
 - Die mondelinge inligting is op mening gebaseer oor 'n positiewe ervaring en sal meer kliënte beïnvloed om by die hotel tuis te gaan.
 - 'n Toename in inkomste en wins vir die hotel.

[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200