



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1590(A)(M28)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

RIESKANTOORPROSEDURES N6

(4021176)

**28 Mei 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
RIESKANTOORPROSEDURES N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
 2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
 3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
 4. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A**VRAAG 1**

As die PB (PRO) van Travel Unlimited, besluit jy om ABSA as moontlike sakereiskliënt te nader.

- 1.1 Sal ABSA Bank die regte tipe maatskappy wees om ten opsigte van sakereise te kontak? Antwoord JA of NEE en gee 'n rede vir jou antwoord. (2 + 2) (4)
- 1.2 Waarom sou ABSA sakereise onderneem? 🚌 (5)
- 1.3 Sakereise kan 'n beduidende bron van inkomste vir Travel Unlimited beteken. 🚌
Bespreek hierdie stelling deur na die sewe stappe van sakereise te verwys. (7 × 3) (21)
[30]

VRAAG 2

- 2.1 Omskryf *aansporingsreise*. (3)
- 2.2 Jy werk vir Travel Unlimited. Jy wil DULUX Paint nader om aan jou aansporingsprogram deel te neem. 🚌
Gee VIER redes waarom hierdie tipe vennootskap DULUX Paint sal bevoordeel. (4)
- 2.3 Noem DRIE verskillende tipes maatskappye waaraan 'n aansporingsprogram maklik bekendgestel kan word en DRIE verskillende tipes maatskappye waaraan dit moeiliker sal wees om 'n aansporingsprogram bekend te stel. (3 + 3) (6)
- 2.4 Wanneer jy die voornemende kliënt ontmoet, sal jy die voordele van die program aan hom/haar verduidelik. Noem VYF sulke voordele. 🚌 (5 × 2) (10)
- 2.5 Vir elkeen van die items in die onderstaande kontrolelys, dui aan wat die reisagent ten opsigte van aansporingsreise moet doen.
- 2.5.1 Vervoer
- 2.5.2 Hotelle
- 2.5.3 Etes
- 2.5.4 Oordragte
- 2.5.5 Onvoorsiene vertragings 🚌
- 2.5.6 Spesiale dienste
- 2.5.7 Ekstras

(7 × 1) (7)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 60

AFDELING B**VRAAG 3**

Jy is Travel Unlimited se publisiteitsbeampte. Jy is besig om 'n nuwe PB vir die maatskappy op te lei.

- 3.1 Dui aan hoedat jy die volgende aan hom/haar sal verduidelik, en gee in elke geval 'n voorbeeld om jou antwoord te ondersteun.
- 3.1.1 Interne publieke  (1 + 1) (2)
- 3.1.2 Eksterne publieke (1 + 1) (2)
- 3.2 Verduidelik wat die pos van PB oor die algemeen behels. (6)
- 3.3 Gee DRIE voorbeelde van sosiale aangeleenthede waarvoor Travel Unlimited kan steun werf. (3)
- 3.4 Noem TWEE eienskappe of vaardighede wat onder die volgende opskrifte, wat deel van 'n PB se posbeskrywing uitmaak, tuishoort.
- 3.4.1 Persoonlike eienskappe
- 3.4.2 Persoonlike voorkoms 
- 3.4.3 Spesifieke vaardighede wat vereis word
- 3.4.4 Nodige kennis wat vereis word
- 3.4.5 Kwalifikasies (5 × 2) (10)
- 3.5 Wanneer 'n publisiteitsveldtog van stapel gestuur word kan die teikenmark ten opsigte van demografie of persoonlike eienskappe beskryf word.

Teken die volgende tabel in jou ANTWOORDBOEK oor en gee VIER tipes onder elk.

DEMOGRAFIE	PERSOONLIKE EIENSKAPPE



(8)

- 3.6 Waarom sal evaluering en terugvoering vir 'n PB belangrik wees? (5)

3.7 Tydens jou opleiding as PB het jy besef dat Travel Unlimited se verkope as gevolg van beperkte dienste wat aangebied is, en 'n tekort aan internasionale konsultante, afgeneem het.

3.7.1 Watter doelwitte kan jy stel om produkbewuswording te verhoog?

3.7.2 Watter kommunikasiekanale sal jy gebruik om meer kliënte vir die wyntoere wat jou maatskappy aan bied te lok? 🚌 (2 × 2)

(4)
[40]

VRAAG 4

4.1 Verduidelik watter strategieë aangewend kan word om mediadekking te verseker om die volgende gebeure te adverteer.

4.1.1 Die bekenstelling van Disney World South Africa.

4.1.2 Die opening van I-AFRICA-inligtingsentra in Suid-Afrika. (2 × 2) (4)

4.2 Wat is 'n fasiliteitsbesoek deur die pers? (2)

4.3 Noem VIER goed wat by 'n fasiliteitsbesoek deur die pers aan die nuwe Tsogo Sun – Sandton Hotel ingesluit kan word. 🚌 (4)

4.4 Wat sal die PB se verantwoordelikheid behels wanneer hy/sy navrae van die pers beantwoord? (4)

4.5 Wat is die verskil tussen 'n *persverklaring* en 'n *perskonferensie*? (4)

4.6 Jy is die PB van die Tsogo Sun – Sandton Hotel en moet 'n persverklaring oor die opening van die nuwe hotel skryf. Gebruik die volgende inligting om die persverklaring op te stel:

HOTELNAAM: TSOGO SUN – SANDTON HOTEL

ADRES: Rivoniaweg 104, Sandton

TELEFOONNOMMER: 011 412 3194 🚌

WEBWERF: www.tsogosunsandton.com

TWITTER: #tsogosunsandton

INSTAGRAM: tsogosunsandton

Die dienste by die hotel is veral gerig op sakereisigers en bied 120 luukse kamers in dié vyfsterhotel. Die nuwe hotel open aan die einde van die maand.

(12)
[30]

VRAAG 5

5.1 Kyk na die inligting oor Travel Unlimited in VRAAG 3.7.

Hoe kan die advertensie van produkte of dienste Travel Unlimited help om die afname in verkope te verminder? (3 × 2) (6)

5.2 Noem VYF tipes media wat Travel Unlimited kan gebruik om hul nuwe produkte of dienste te adverteer.  (5)

5.3 Voltooi die volgende sinne deur die woorde wat in die onderstaande lys verskaf word te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

begroting; lewensduur; teikenmark; buigsaamheid van media; frekwensie

5.3.1 ... is die verwagte kliënte wat met die advertensie bereik moet word.

5.3.2 ... verwys na hoe dikwels die advertensie deur die teikenmark gesien word.

5.3.3 ... verwys na die aantal kere wat die verbruiker die medium gebruik.

5.3.4 Nuwe produkte of dienste vereis 'n lang advertensie- ... om bewustheid op te bou.

5.3.5 Die vermoë om vinnige veranderinge aan reklamemedia aan te bring word ... genoem.  (5 × 2) (10)

5.4 Stel die reklamemedia voor wat die mees geskikte sou wees om in die volgende scenario's te gebruik, en gee EEN voordeel en EEN nadeel van die gekose medium.

5.4.1 Travel Unlimited wat 'n nuwe visumdiens aan huidige kliënte bekendstel. (1 + 2)

5.4.2 Maggie se Gastehuis wat 'n gratis aandete saam met alle besprekings aanbied. (1 + 2)

5.4.3 Mango Lugredery wat 'n eenmalige spesiale aanbieding van net 24 uur vir vlugte tussen Johannesburg en Kaapstad aanbied. (1 + 2)

5.4.4 Die Nasionale Krugerwildtuin se bekendstelling van 'n aandwildrit wat 'n sterrekyksessie saam met die bekende sterrekundige, Professor Botha, insluit.  (1 + 2)

5.4.5 Ushaka Marine World wat vir een dag in die volgende week 'n koop-een-kry-een-gratis-aanbieding bedryf. (5 × 3) (15)

5.5 Beskryf wat *oor-die-lyn* en *onder-die-lyn*-reklame is. (2 + 2) (4)

[40]

VRAAG 6

- 6.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 6.1.1 Verkoopspromosies is daarop gerig om kliënte oor te haal om 'n produk te koop. 🚌
- 6.1.2 Verkoopspromosies het 'n langer lewensduur as advertensies.
- 6.1.3 Die Wegbreekuitstalling (Getaway Show) is 'n uitstalling wat op die toerismebedryf gemik is.
- 6.1.4 'n Verkoopspromosie is resultaatgedrewe.
- 6.1.5 Die toets van die program is een van die stadia in die vestiging van 'n promosieprogram. 🚌
- (5 × 1) (5)
- 6.2 Noem VYF opskrifte wat in die posbeskrywing van die PB van 'n hotel moet voorkom. (5)
- 6.3 Noem VYF spesifikasies wat op die PB in 'n hotel van toepassing is. (5)
- 6.4 Verduidelik kortliks wat by 'n reiswerkswinkel gebeur. 🚌 (5)
- 6.5 Noem enige VYF stadia in 'n promosieveldtog en gee 'n kort beskrywing van elk van die stadia wat jy genoem het. (5 + 5) (10)
- [30]**
- TOTAAL AFDELING B: 140**
- GROOTTOTAAL: 200**