

SA's Leading Past Year

Exam Paper Portal



You have Downloaded, yet Another Great
Resource to assist you with your Studies 😊

Thank You for Supporting SA Exam Papers

Your Leading Past Year Exam Paper Resource Portal

Visit us @ www.saexampapers.co.za



**SA EXAM
PAPERS**



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

VERBRUIKERSTUDIES

NOVEMBER 2012

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 12 bladsye.

AFDELING A**1.1 MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE**

1.1.1	A	B	X	D	(1)	Verstaan LU12: 3.1
1.1.2	A	B	C	X	(1)	Verstaan LU12: 3.1
1.1.3	X	B	C	D	(1)	Onthou LU12: 2.1
1.1.4	A	B	X	X	(1)	Verstaan LU12: 2.1
1.1.5	A	B	C	X	(1)	Verstaan LU12: 2.1
1.1.6	X	B	C	D	(1)	Verstaan LU12: 2.1
1.1.7	A	X	C	D	(1)	Onthou LU12: 2.1
1.1.8	A	B	C	X	(1)	Onthou LU12: 2.1
1.1.9	X	B	C	D	(1)	Toepassing LU12: 2.1
1.1.10	X	B	C	D	(1)	Verstaan LU12: 1.1
1.1.11	A	B	C	X	(1)	Onthou LU12: 1.1
1.1.12	A	X	C	D	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.1.13	A	X	C	D	(1)	Verstaan LU12: 2.3
1.1.14	A	B	C	X	(1)	Onthou LU12: 2.4
1.1.15	A	B	C	X	(1)	Verstaan LU12: 2.3
1.1.16	X	B	C	D	(1)	Verstaan LU12: 4.1
1.1.17	A	B	X	D	(1)	Verstaan LO12: 4.1
1.1.18	A	X	C	D	(1)	Onthou LU12: 4.1
1.1.19	A	B	C	X	(1)	Verstaan LU12: 4.1
1.1.20	A	X	C	D	(1)	Verstaan LU12: 4.2
1.1.21	A	B	X	D	(1)	Onthou LU12: 4.2
1.1.22	X	B	C	D	(1)	Onthou LU12: 4.1
1.1.23	A	B	X	D	(1)	Onthou LU12: 4.2
1.1.24	A	B	X	D	(1)	Verstaan LU12:2.7
					24	

1.2 EENWOORDITEMS

1.2.1	Agent se <u>kommissie</u>	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.2	Verband/verbandlening/eiendomsverbandlening/huislening	(1)	Verstaan LU12: 2.5
1.2.3	Hereregte	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.4	Titelakte/eiendomstitel/akte	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.5	<u>Okkupasie/besettings-huur</u>	(1)	Onthou LU12: 2.5
1.2.6	Vaste rentekoers/vaste	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.2.7	Aktebesorgingsgeld/akteprokureursgeld/aktefooi	(1)	Onthou LU12: 2.5
		7	

1.3 KIES UIT DIE LYS

A	B	X	X	E	X	X	X	(4)	Onthou LU12: 2.4
								4	(Any 4)

1.4 PASITEMS

1.4.1	A	B	C	D	E	F	X	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.2	A	B	C	X	E	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.3	A	B	C	D	X	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.4	A	X	C	D	E	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
1.4.5	X	B	C	D	E	F	G	H	(1)	Onthou LU12: 1.2
									5	

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1
- Dit is 'n siekte wat ontstaan wanneer die pankreas✓ geen/min insulien produseer nie✓
 - Die gevolg is 'n oormaat glukose in die bloed/ die liggaam kan nie die glukosevlak hanteer nie/bv glukosevlakke is hoog/ hiper glisemie ✓ omdat die glukose nie na die selle vervoer of gedra kan word nie✓ om dan in energie omgeskakel te word nie✓
 - Insulieninspuitings word dan benodig om die bloedglukosevlakke te beheer/insulien-afhanklike diabetes ✓ (Enige 3) (3)

Onthou LU 12.2.1

- 2.2
- Melkallergie
- Die liggaam se immuunstelsel reageer / daar is 'n immunologiese reaksie✓ (gewoonlik skadeloos) teenoor die proteïen ✓ in melk
 - Die spysverteringstelsel en ander stelsels in die liggaam kan geaffekteer word, bv. die asemhalingstelsel/vel /asma✓
 - Kan lewensgevaarlik wees✓/dit kan ontgroei word (Enige 2)

Laktose intoleransie

- Die immuunstelsel is nie betrokke nie✓
- Die liggaam het 'n tekort aan die ensiem laktase✓ wat nodig is vir die vertering van laktose / die liggaam kan nie die melksuiker, laktose verteer nie✓
- Gewoonlik word slegs die spysverteringstelsel geaffekteer, bv. diarree, maagkrampe/opgeblasenheid/winderigheid/naarheid/slegte asem/gewigsverlies/wanvoeding ✓
- Gewoonlik is dit nie lewensgevaarlik nie✓/neem 'n rukkie om te ontwikkel (Enige 2) (4)

Onthou LU 12.2.1

Leerders mag hierdie vraag in tabelvorm beantwoord

- 2.3 2.3.1
- Kospakkie B is die mees geskikte keuse ✓
 - Lae vet melk bevat geen bygevoegde suiker nie✓ terwyl die versoete joghurt bygevoegde suiker bevat✓
 - Lae vet melk✓ / Lae vet maaskaas✓ wat belangrik is omdat mense wat aan diabetes ly 'n hoër risiko is vir die ontwikkeling van koronêre hartsiektes✓
 - Druive het 'n lae tot intermediereGI / Glukemiese Indeks ✓ terwyl waatlemoen 'n hoë GI / Glukemiese indeks het ✓
 - Komkommers en wortels het 'n lae tot intermediere GI/Glukemiese Indeks✓
Wortels bevat Vit. A. Mense met diabetes is geneig tot blindheid✓.
 - Provitas/(volgraanbeskuitjies) het 'n lae GI/Glukemiese Indeks ✓ terwyl rogbrood intermediêre GI/Glukemiese Indeks het ✓
Provitas (volgraanbeskuitjies)/druive/wortels/komkommers bevat meer vesel✓ as rogbrood, voedsel met 'n hoë veselinhoud help om die bloedglukosevlakke te beheer ✓
Voedsel met 'n lae GI /Glukemiese Indeks stel glukose stadiger en voortdurend in die bloedstroom vry✓ wat help om die bloedglukosevlakke te beheer ✓
- (8)
- (Enige 8)

Toepassing LU 12.2.1

Leerders mag hul keuse aan die einde/heel onder aandui.

- 2.3.2
- Kospakkie A ✓ is die mees geskikte keuse vir 'n persoon met 'n laktose intoleransie
 - Kospakkie A bevat joghurt wat geëet kan word deur 'n persoon wat ly aan laktose intoleransie ✓ omdat die laktose omgesit is in melksuur ✓
 - Kospakkie A bevat Cheddarkaas wat geëet kan word deur 'n persoon wat ly aan 'n laktose-intoleransie ✓ omdat die laktose omgesit is in melksuur ✓
- (Enige 4) (4)

Toepassing LU 12.2.1

Indien leerders joghurt en kaas saam in een sin met een rede gee, kan hul 4 punte kry

- 2.4 2.4.1
- Cholesterol is 'n wit / sagte / wasagtige vetterige stof of substans✓ wat voorkom in die menslike liggaam / lewer/ liggaamselle/ hormone / bloed/bloedvate✓
 - LDL is die 'slegte cholesterol' wat die are blokkeer✓ en HDL is die goeie cholesterol ✓
- (2)
- Onthou LU 12.2.1*

- 2.4.2
- Hoë cholesterolvlakke veroorsaak verstopping/vernouing van die are✓ as gevolg van die opeenhoping van cholesterol oor die jare, dit belemmer die vloei van die bloed✓
 - Wanneer 'n oormaat cholesterol in die bloed sirkuleer✓ vorm dit 'n neerlegging of plaak teen die wande van die are✓ wat die bloedvloei kan belemmer✓ en kan bydra tot die verharding van die are – 'n toestand wat bekend is as arteriosklerose✓

Dit mag lei tot ...

- 'n hartaanval/hipertensie/hoë bloeddruk ✓ as die bloedtoevoer na die hart verminder/afgesny word ✓
- beroerte✓ as the bloedtoevoer na die brein afgesny word✓
- Gangreen ✓ as the bloedtoevoer na die ledemate afgesny word✓

(Enige 5) (5)

Onthou LU 12.2.1

Die redes vir hartaanval, beroerte en gangreen moet korrek wees.

2.5 2.5.1

	Resep A	Resep B
Vetinhoud	Hoë versadigde vetinhoud ✓ as gevolg van die kaas / botter / melk / eier✓ (2)	Laer versadigde/poli-onversadigde vetinhoud✓ omdat dit medium vet margarien / melk / eier / en geen kaas bevat✓ (2)
Suiker - inhoud	Bevat minder suiker (30 ml).✓ (1)	Bevat meer suiker (60ml bruin suiker, 100ml rosyntjies) ✓ (1)

(6)

Evaluering LU 12.2.1

- 2.5.2 Gevolgtrekking: resep B✓ is die mees geskikte keuse om hoë bloed cholesterol en vetsug te beheer.

- Die versadigde vet / kaas / botter / melk ✓ in resep A dra by tot die hoë cholesterol vlakke✓ en vetsug✓/ laer versadigde/poli-onversadigde vetinhoud / mediumvet margarien / geen kaas✓ sal die bloed cholesterol vlakke verlaag ✓ en vetsug beter beheer ✓
- Die hoë veselinhoud / rosyntjies✓ in resep B help om die bloed cholesterol vlakke te verlaag✓
- Hoë veselinhoud in volkoringmeel sal 'n persoon langer versadig laat voel✓ dus sal dit ook help om vetsug te beheer/bestuur.✓ (Enige7)

1 punt vir keuse en 7 punte vir redes

(8)

Evaluering LU 12.2.1

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C**VRAAG 3**

- 3.1
- 'n Persoon wat geskik en deftig geklee is vir werk sal die indruk skep dat hy/sy selfvertroue het/trek klante✓ projekteer die beeld van die maatskappy✓/gereed is om te leer✓ en toon vaardigheid en professionalisme/herkenning/identifisering deur klante✓ en sal lojaal wees/sal respek toon teenoor die maatskappy✓
 - As jy nie geskik geklee is nie ✓ sal dit 'n langer tyd neem voordat kollegas en die baas besef dat jy in staat is om die werk, waarvoor jy aangestel is, sal kan doen✓
 - As die persoon geskik geklee is sal hy/sy die vertroue van die werkgewer/ kollegas/klante wen✓ (Enige 5) (5)
- Onthou LU 12.2.3*

- 3.2
- 3.2.1
- A✓
 - Die mode word gekenmerk deur uitspattigheid/uitbundigheid/oormatigheid/uitermatige ontwerp✓
 - Die luiperdvel ontwerp is nie gewild by alle mans nie✓
 - Noupassende, rekbare hemde is nie gewild by alle mans nie✓
 - Die swart kant das is nie gewild by alle mans nie✓
 - Die meng van verskillende teksture nie algemeen by mans nie. (Een punt vir keuse en een punt vir rede) (2)
- Onthou en Verstaan LU 12.2.4*
Sleutelwoord – uitrusting en NIE kledingitem nie

- 3.2.2
- Die Madiba hemp/swart onderbaadjie/swart kant das/geblomde das / luiperdvel hemp✓
- Moontlike redes:
- Die mode word gewild/populêr gemaak/ondersteun deur glanspersone soos Nelson Mandela wat sekere kledingitems dra/Modeneigings/etniese/'african' klere kan deur glanspersone/ikone oorgedra word✓
 - Swart linne onderbaadjies mag modieus word vir 'n sekere tydperk✓
 - Swart kant das mag modieus word vir 'n sekere tydperk / kant het modieus vir mans geword✓
 - 'n Geblomde das omdat blomontwerpe modieus is vir 'n sekere tyd / die kontras tussen wit en geblomde ontwerpe kan 'n modeneiging word✓
 - Hemde met 'n luiperdvel ontwerp kan deur baie mense op 'n gegewe tydstip gedra word✓
- (Enige EEN keuse + relevante rede) (2)
- Onthou en Verstaan LU 12.2.4*

3.2.3

Modesiklus vir uitrusting A	Modesiklus vir uitrusting C
'n Modegier verdwyn gou✓ Dit word baie gou gewild/populêr✓ Hou gewoonlik een seisoen of 'n paar weke/word gou oudmodies✓ Minder mense sal dit dra✓	Klassieke style is gewild/populêr vir 'n langer tydperk, gewoonlik vir baie jare ✓ Dit neem langer om gewild/populêr te word✓ Bly by die hoogtepunt fase vir 'n lang tyd✓ Meer mense sal dit dra/tydloos✓

(3 x 2)

(6)

Toepassing LU 12.2.4

3.3

- Jou feite behoort korrek te wees/identifiseer die spesifieke probleem / aangeleentheid✓
- Jy behoort onmiddellik/dadelik/so gou as moontlik te kla✓
- Kla by die regte persoon– bestuurder of eienaar, nie by die verkoops persoon nie✓
- Hou 'n rekord van by wie jy gekla het✓
- Wees hoflik / vriendelik / bedagsaam / nie sarkasties nie / nie kwaad/kwaai nie✓
- Wees regverdig / billik / kalm✓
- Volhard / wees ferm✓
- Kla skriftelik en sluit so veel as moontlik relevante inligting in✓
- Wees toegeeflik as jy deel was van die situasie✓
- As jy nie daarin slaag om die probleem om te los nie kan jy 'n klag by die hoofkantoor indien of die Nasionale Verbruikersforum kontak✓ (Enige 5)

(5)

Verstaan LU 12.1.1

Die leerders hoef nie bg in die korrekte volgorde te gee nie.

3.4

- Dit behoort jou persoonlikheid/indiuidualiteit/figuurtipe/werksaktiwiteite/ verantwoordlikhede te pas✓
- Die ideaal sou wees om 'n uitrusting vir elke dag van die week te hê ✓
- Dit behoort die beeld van die maatskappy te reflekteer / gepaste korporatiewe/maatskappy uitrustings✓
- Klere/bykomstighede behoort gemaklik/vleiend te wees/maklik om te versorg✓
- Koop slegs die beste kwaliteit nie kwantiteit wat jy kan bekostig✓
- Die kern van die klerekas behoort uit basiese, klassieke style te bestaan✓
- Gebruik meer neutrale kleure en voeg ligter of donkerder kleure by✓
- Koördineer / meng-en-pas items in terme van styl, kleur en tekstuur✓
- Koop meer bostukke as broeke✓
- Die klerekas behoort klere sowel as bykomstighede in te sluit✓
- Gebruik 70-80%/meer effekleurige en 20-30%/minder gedrukte ontwerpe✓
- Bepaal watter kledingstukke in die bestaande klerekas bruikbaar is.✓

(Enige 6)

(6)

Onthou LU 12.2.3

- 3.5 3.5.1 • Die maatskappy wil 'n spesifieke kleredragkode hê om die maatskappy se beeld uit te dra/handelsetiket reflekteer nie die maatskappy se beeld nie ✓
 • Die maatskappy wil nie hê hulle werkers moet die beeld van 'n ander maatskappy reflekteer/adverteer nie/Wil nie slegs een handelsmerk adverteer nie ✓
 • Handelsmerke reflekteer die beeld van die vervaardiger van 'n spesifieke produk/handelsmerk ✓ (Enige 2) (2)
Toepassings LU 12.2.3 en 12.2.4
- 3.5.2 • Sy sal voel sy is deel van die maatskappy as sy die uniform dra ✓
 • Sy sal professioneel en bekwaam voorkom as sy die maatskappy se uniform dra, dit lyk saaklik, konserwatief en professioneel. ✓
 • Sy sal veilig en geborge voel/selfvertroue hê/geen diskriminasie tussen werknemers nie ✓
 • Sy sal voel sy verteenwoordig die maatskappy se waardes ✓
 • Die klante sal positief reageer omdat sy geskik geklee is en dit sal haar selfvertroue/selfbeeld 'n hupstoot gee. ✓ (5)
Analiseer LU 12.2.3
- 3.5.3 • Maandag: sy voldoen aan die vereistes omdat sy die uniform dra wanneer sy met die klante werk ✓
 • Dinsdag: voldoen nie aan die vereistes nie, want die rok is te informeel ✓/ nie professioneel genoeg nie ✓/rok met bandjies ontbloot te veel, ✓ sy werk nie Dinsdae en Donderdae met die klante nie. ✓
 • Woensdag: voldoen nie aan die vereistes nie, want die uitrusting is nie professioneel nie ✓ dra jeans ✓/toppie/bloesie ontbloot te veel ✓
 • Donderdag: voldoen aan vereistes want die uitrusting is professioneel ✓
 • Vrydag: voldoen nie aan vereistes nie, want sy dra nie die uniform nie, ✓ sy sal met klante werk
 • Gevolgtrekking: Sy voldoen ✓ slegs 2 van die 5 dae ✓ aan die vereistes/ sy voldoen nie ✓ 3 van die 5 dae nie ✓ (Enige 7) (7)
Analiseer LU 12.2.3
- 1 punt vir elke dag en 2 punte vir gevolgtrekking TOTAAL AFDELING C: 40**

AFDELING D: BEHUISING EN HUISHOUDELIKE TOERUSTING**VRAAG 4**

- 4.1 4.1.1 Deeltitel/ losstaande huis ✓ (1)
Onthou LU12.2.5
- 4.1.2 • Dit is die liggaam wat die kompleks bestuur/beheer en administreer ✓
• Dit is 'n groep mense/trustees wat verkies is deur die inwoners van die kompleks ✓
OF
'n Professionele bestuursagent✓ wat deur die eienaars aangestel is ✓ (2)
Onthou LU 12.2.5
- 4.1.3 (a) Die regspersoon/body corporate van deeltitel onderhou die buitekant van die eenhede (mure, vensters, dakke, beligting, paadjies, paaie, tuine, sekuriteit, elektriese probleme, geiser)✓ en algemene areas✓ die regspersoon (body corporate) van deeltitel ontvang en beheer die heffing (levy)✓

OF (2)

Die regspersoon/body corporate van voltitel onderhou die buitenste mure van die kompleks (beligting, paadjies, paaie, tuine, sekuriteit, elektriese probleme, geiser)✓ en algemene areas✓ die regspersoon (body corporate) ontvang en beheer die heffing (levy)✓

(b) Die eienaar van deeltitel onderhou die binnekant van sy of haar eenheid✓ en sy/haar eie private tuin✓/betaal heffing vir onderhoud✓

Die eienaar van voltitel onderhou die hele huis✓ en sy/haar eie private tuin✓/betaal heffing vir onderhoud✓ (2)
Onthou LU12.2.5
- 4.2 4.2.1 • Kry 'n geskrewe huurooreenkoms ✓ wat geteken is deur die verhuurder✓ en huurder ✓
• Maak seker dat die ooreenkoms al die besonderhede van die ooreenkoms insluit ✓
• Maak seker dat die huiseienaar/verhuurder en huurder se regte en verantwoordelikhede in die ooreenkoms uiteengesit is ✓
• Inspekteer die eiendom voordat jy intrek ✓ in die teenwoordigheid van die huiseienaar/verhuurder of sy verteenwoordiger/derde party✓
en maak seker dat rekords/foto's/kwitansies gebêre word ✓
(Enige 6) (6)
Toepassing (3) en Skep (3) LU 12.2.5

- 4.2.2
- Hoef nie die struktuur van die gehuurde eiendom te onderhou nie, die huiseienaar/verhuurder is daarvoor verantwoordelik✓
 - Hoef nie inkomstebelasting of eiendomsbelasting daarop te betaal nie✓
 - Kan enige tyd kennis gee as jy wil verhuis as die huiseienaar saam stem/hoef nie iemand te soek om die huur oor te neem nie✓
 - Die voorwaardes vir die huur is uit die staanspoor bekend aan die huurder en verhuurder/'n vasgestelde bedrag vir 'n beperkte tydperk✓
 - Vryheid van beweging is minder beperk as die van 'n persoon wat eiendom besit✓
 - Huur skep minder probleem vir jou boedel (boedelbelasting of kapitaalwinstbelasting)✓
 - Indien jy bankrot raak, verloor jy nie eiendom nie.✓
 - Jy kan 'n besigheid van die perseel bedryf mits die huiseienaar toestemming gee.✓
 - Dit is 'n meer bekostigbare opsie/goedkoper as om te bou of te koop.✓
- (5)
(Enige 5)

Verstaan LU 12.2.5

- 4.3
- 'n Onooglike omgewing/verlies van moontlike toerisme ✓
 - Besoedel die lug/atmosfeer, water/riviere, grond✓
 - Skep gesondheidsgevaar as dit nie opgeruim word nie/toegelaat word om op te hoop/veroorsaak ongelukke (kinders)✓
 - Skep toksiese/giftige gasse /aardverwarming✓
 - Skep areas/rommelhope met afval wat nie biodegradeerbaar is nie.✓
 - Sulke rommelhope is moeilik en duur om in stand te hou✓
 - Rommelhope gebruik waardevolle landbou grond/ minder grond beskikbaar vir ander doeleindes✓
 - Skadelik vir mense en diere ✓
 - Verlies aan moontlike inkomste/ materiaal as nie herwin word nie✓
- (Enige 6) (6)

Onthou (3) en Toepassing (3) LU 12: 2.7

- 4.4
- 4.4.1
- Moenie koelkas oorlaai of te min voedsel in yskas plaas nie✓
 - Moenie deure onnodig oopmaak nie /maak seker dat die isoleerband /deur se seël in 'n goeie toestand is ✓
 - Ontvries die koelkas gereeld/sodat ys nie kan aanpak nie✓
 - Stel/hou op korrekte temperatuur tussen 3–5 °C✓
 - Verstel die temperatuur na gelang van die seisoen✓
 - Warm voedsel moet eers afgekoel word voordat dit in die koelkas geplaas word. ✓
 - Lees die handleiding om die koelkas effektief te gebruik.✓
 - Herstel foute so gou moontlik omdat dit elektrisiteit kan bespaar.✓
- (Enige 6) (6)

Onthou LU12.3.4

4.4.2

Kriteria	Model B✓
Beskikbare ruimte in die huis	Pas in die spasie in die kombuis/ (1881mmH x 595mmW x 646mmD) ✓
Impak op omgewing	A Energietaarifbepaling ✓ Energiedoeltreffend ✓ Min impak op omgewing✓
Kenmerke/funksies	Ekstra nuttige kenmerke ✓, bv. Elektroniese kontrole✓
Bekostigbare prys	Alhoewel dit duurder is as A (R4 989,00) is dit groter en sal ideaal wees as sy gaste onthaal ✓ R4 989,00 is bekostigbaar✓
Kwaliteit	SABS goedgekeur, dus goeie kwaliteit ✓ Betroubare vervaardiger /goed gevestigde handelaar✓

(10)

LET WEL: EEN PUNT vir keuse van model B enige ander 9 punte

OF

4.4.2

Kriteria	Model A✓
Beskikbare ruimte in die huis	Pas in die spasie in die kombuis/ (1740mmH x 600mmW x 618mmD) ✓
Impak op omgewing	A Energietaarifbepaling ✓ Energiedoeltreffend ✓ Min impak op omgewing✓
Kenmerke/funksies	Ontvries outomaties✓ Verstelbare termostaat✓
Bekostigbare prys	Goedkoper as B (R3 989,00)✓ Meer bekostigbaar vir die jong paartjie omdat hulle onlangs hul lewe saam begin het.✓
Kwaliteit	SABS goedgekeur, dus goeie kwaliteit ✓ Betroubare vervaardiger /goed gevestigde handelaar✓

(10)

LET WEL: EEN PUNT vir keuse van model A enige ander 9 punte

Evaluering LU 12.2.6

Ten minste EEN punt vir elke kriteria

TOTAAL AFDELING D: 40

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

- 5.1
- Perseel ✓ gebou/plek om produkte te vervaardig
 - Toerusting ✓ om produkte te vervaardig/breimasjiene /breipenne/ kombuistoerusting/elektrisiteit of gas
 - Geld ✓ om werkers te betaal /benodigdhede te koop/wol/bestanddele vir sop
 - Hulpmiddels ✓ vir produksie / wol /bestanddele vir sop
- Onthou LU 12.4.1* (4)

- 5.2
- 5.2.1
- Produseer goeie kwaliteit produkte✓
 - Gee klante al die inligting wat hulle nodig m.b.t. die produk ✓
 - Voorsien in die klante se behoeftes bv. verpakking✓
 - Kompeterende pryse✓
 - Kwaliteit van grondstowwe wat gebruik word✓
 - Indien 'n klant nie gelukkig is nie, vra verskoning en vra hoe dit reggestel kan word. ✓ (Enige 3)
- Onthou (2) en Verstaan (1) LU 12.4.2* (3)

- 5.2.2
- Lei werknemers op om goeie klantediens te lewer / goeie klantediens moet deel vorm van opleidingsprogram ✓
 - Gee persoonlike aandag aan klante. ✓
 - Behandel/respekteer elke klant asof hy/sy die belangrikste persoon in die wêreld is ✓
 - Personeel moet te alle tye vriendelik wees. ✓
 - Luister na voorstelle/kritiek van klante ✓
 - Wees altyd bedagsaam en luister na klagtes sonder om te onderbreek ✓
 - Hou boek van die klagtes en navrae vir toekomstige verwysing✓
 - Skakel altyd terug ✓
 - Kom beloftes na (in advertensie) /strooibiljette, promosies en advertensies mag nie misleidend wees nie ✓
 - Erken en beloon lojale klante ✓ (Enige 3)
- Onthou (2) en Verstaan (1) LU 12.4.2* (3)

- 5.3
- Geen familie of eerste name is gebruik nie ✓
 - Die naam gee 'n aanduiding van die produkte/aard✓ van die produkte wat geskik is vir winter/wat jou warm sal maak✓ /naam verwys na die produkte✓
 - Die naam is nie gekoppel aan 'n spesifieke kultuurgroep nie/geen vooroordeel nie /neutraal✓
 - Die naam is nie spesifiek vir 'n ouderdomsgroepe nie/vir 'n wye teikenmark ✓
 - Die naam is kort /maklik om uit te spreek/maklik om te onthou✓
- Verstaan LU 12.4.2* (Enige 3) (3)

- 5.4
- Produk: ✓ Die produk wat te koop aangebied word, word genoem, naamlik, bv. musse, handskoene, serpe en soppe ✓.
 - Plek: ✓ Die plek waar die produkte gekoop kan word, word genoem. (Dorpsplein elke Saterdag) ✓
 - Prys: ✓ Pryse vir elke produk word op die strooibiljette aangedui ✓
 - Mense (people): ✓ Koop NOU! Moenie nog 'n week laat verbygaan sonder om reg te wees vir die koue nie. Jy verdien om warm te bly! ✓
- (Enige 3) (6)

Onthou 3, Verstaan 3 LU 12.4.2

- 5.5
- 5.5.1 Wins = verkoopprys ✓ – produksiekoste ✓ = R25,00 ✓
OF
= R60,00 ✓ – R35,00 ✓
= R25,00 ✓ (3)
- Toepassing* LU 12.4.3

- 5.5.2 Gelykbreekpunt =

$$\frac{\text{Aantal produkte} \times \text{produksiekoste}}{\text{Verkoopprys van een produk}} = \frac{250 \checkmark \times R35,00 \checkmark}{R60,00 \checkmark} = \frac{R8\,750 \checkmark \checkmark}{R60 \checkmark}$$

$$= 145,83 \checkmark$$

$$= 146 \checkmark$$
 serpe moet verkoop word voordat onderneming sal gelyk breek (5)
Toepassing LU 12.4.3

- 5.6 Aandag:
- Trek aandag agv die prentjies ✓, skrif ✓, maklik om te lees/teks/koop nou ✓ (2)
 - Trek aandag agv van die vraag; 'Siek en sat om koud te kry?' ✓

Belangstelling:

- Die strooibiljet lok belangstelling deur die vrae : Siek en sat om koud te kry?' en 'Waar en wanneer?' ✓
 - Ook deur die gebruik van 'Stel jou voor' ✓, 'winter warmers' ✓ (2)
- wanneer mense koud kry tydens die winter.

Begeerte:

- Die strooibiljet skep 'n begeerte deur die woorde: 'stel jou voor... warm ore, nek, hande en warm sop' ✓ (2)
- Die strooibiljet skep die begeerte deur die woord NOU ✓

Aksie:

- Die strooibiljet inspireer die klant om oor te gaan tot aksie as dit die plek van verkope aandui ✓ en dat die klant verdien om warm te voel ' ✓
- 'Koop NOU' ✓ skep die begeerte on dadelik te koop anders sal die geleentheid hom nie weer voordoen nie (2)
- 'Wees gereed vir die koue' skep ook die begeerte om te koop ✓

LET WEL: Een punt word toegeken om elke beginsel te verduidelik en een punt as daar na die strooibiljet verwys word.

Toepassing (4) en Skep (4) LU 10.1.2 en LO 12.4.2

- 5.7 5.7.1 • Die meeste verkope sal tydens die winter✓ wees omdat die produkte geskik is vir kou weer. ✓ OF
• Hierdie produkte sal nie goed verkoop in die somer nie/die onderneming sal dus baie min geld maak in die somer ✓ (2)
- 5.7.2 • Kan die produkte oorsee bemark wanneer dit somer is in Suid-Afrika/ontwerp 'n aanlyndiens ✓
• Verkoop ook op 'n ander plek/vanaf the huis/ ook op ander dae van die week✓
• Aanhoudend goeie produkte lewer✓
• Kan tydens somermaande groot hoeveelhede produseer vir skole of klubs✓ (3)
• Alternatiewe produkte kan vir die somer beplan word bv koue sop/sorbet/katoen musse/syserpe/bande vir hare ✓

Evaluering and Skep LO 12.4.3

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOT TOTAAL: 200