



KLEINHANDELSKURSUS

Doel

Die kleinhandelskursus is 'n omvattende bestuurskursus spesifiek gerig op die kleinhandelsomgewing. Dit is die opleidingsakademie se doelwit om tot die sosiale en ekonomiese ontwikkeling en groei van ons klante by te dra deur opvoeding en opleiding van die hoogste kwaliteit in die kleinhandel sektor aan te bied, tot die voordeel van werkgewers sowel as werknemers. Die kursus word in 2011 vir die vierde keer aangebied na uitstekende terugvoer op die vorige kursusse.

Die kleinhandelskursus word opgemaak uit nege modules wat oor 'n periode van een jaar voltooi moet word. Spesifieke modules kan apart bygewoon word, of die kursus as 'n geheel. Elke module neem 'n maand om te voltooi en sluit twee kontakdae (sessies) in, waarna elke student 'n projek het wat hy/sy op sy/haar eie tyd moet voltooi gedurende die res van die maand. Leerders word per module beoordeel en krediete word toegeken volgens die daargestelde eenheidstandaarde. Sodra 'n leerder al nege modules suksesvol voltooi het, sal hy/sy in staat wees om met 'n klein bietjie ekstra werk, hulle hele portefeulje in te handig vir beoordeling volgens die standaard gestel om te kan kwalifiseer vir 'n Nasionale Sertifikaat in Kleinhandelsbestuur. Die voordele verbonde daaraan om per module beoordeel te word, is dat leerders die voordeel sal geniet om die modules apart by te woon en krediete vir elkeen apart te ontvang. Hulle verloor dus nie krediete indien hulle nie al nege modules voltooi nie.

Wie moet die kursus bywoon?

Die kleinhandelskursus is gerig op takbestuurders en assistent takbestuurders, aspirant takbestuurders en handelshoofde.

Aanbieder

Annie Baptiste

Die kursus word aangebied deur Annie Baptiste, 'n kleinhandel en kleinsake ontwikkelings spesialis. Annie Baptiste het haar eie opleidingsbesigheid waar sy spesialiseer in die ontwikkeling en aanbieding van opleidingsmateriaal. Sy is ook die skrywer van die boek "Five Radical Rules of Marketing" wat in 2005 gepubliseer is.

Akkreditasie

Wholesale & Retail Seta

Generic Management: Wholesale and Retail Management
NQF Vlak 5: ID 63334 (59201)

Wat beteken akkreditasie vir die leerder?

Wanneer 'n kursus by die Wholesale & Retail Seta geakkrediteer is, is die leerder daarvan verseker dat die kursusinhoud en aanbieding voldoen aan die kwaliteitsvereiste gestel deur die South African Qualifications Authority (SAQA). Verder dra die aantal krediete wat daaraan toegeken is volgens die ooreenstemmende eenheidstandaard, by tot die totale aantal krediete wat vereis word om 'n erkende kwalifikasie te bereik.

Wat beteken akkreditasie vir werkgewers?

Indien 'n kursus geakkrediteer is by die Wholesale & Retail Seta, kan daar 'n finansiële voordeel aan verbonde wees vir die werkgewer. Alle werkgewers wat totale salarisse van meer as R500 000 per jaar betaal, moet 'n vaardigheidsontwikkelingsheffing van 1% van die salarisse aan SARS betaal. 'n Gedeelte van die heffings word dan aan die SETAs (Sektor Opvoedings – en Opleidingsoutoriteite) oorbetaal. Indien 'n werkgewer die nodige werksplek vaardigheidsplan en jaarlikse opleidingsverslag inhandig soos vereis, kan tot 50% van die heffings wat aan SARS betaal is, terugge-eis word.



Inhoud

Die verskillende modules is soos volg:

Module 1 Inleiding tot kliëntediens en verkope 7-8 Februarie 2011

U/S 114903:	<i>Interact with customer</i>
U/S 258806:	<i>Build customer relations in a W&R unit</i>
U/S 243806:	<i>Deal with customers in a retail business</i>
U/S 258155:	<i>Explain the factors that impact on the bottom line of a W&R unit</i>

Tydperk: Twee dae

Hoe om die inkopie ervaring in die kleinhandelwinkel te verbeter.

Die inleiding tot klantediens en verkope module sal belangrike kleinhandel temas aanspreek met lewensvatbare en praktiese uitkomst. Die inhoud van die module sien soos volg daarna uit:

Afdeling 1: Eksterne klanteverhoudings

Inhoud

- Positiewe eerste indrukke – die belangrikheid van liggaamshouding
- Voorkeur kontakpatrone
- Hoe om 'n klant se vertroue te wen
- Dinamika van verkope
- Hoe om 'n suksesvolle transaksie te beding
- Verhoog die gemiddelde verkope per klant
- Verander “kykers” na “kopers”
- Hoe om 'n klant te groet na 'n suksesvolle transaksie

Afdeling 2: Innoverende Kleinhandel – Staan uit bo die res!

Inhoud

- Verstaan die verskil tussen kommoditeite en leefstyl verkope
- Ontwikkel 'n kleinhandel ondervinding in jou winkel
- Innoverend te dink
- “High tech/high touch” konsepte
- Implementering van konsepte

Module 2 Rakversorging, winkel uitleg en voorlegging 15 Maart 2011

U/S 258217:	<i>Evaluate a visually merchandised display</i>
U/S 258221:	<i>Explain the role of visual merchandising in the organization</i>
U/S 258215:	<i>Present a visual display in a wholesale or retail outlet</i>
U/S 258155:	<i>Explain the factors that impact on the bottom line of a W&R unit</i>

Tydperk: Een dag

Praktiese rakversorgingsopleiding vir alle vlakke van personeel.

Inhoud

- Winkelbeplanning en -uitleg
- Basiese rakversorging beginsels
- Tipes rakversorging uitstallings
- Rakversorging naamborde



- Die verstaan en ontwikkeling van 'n eenvoudige rakversorging- en uitleg konsep vir 'n winkel
- Verstaan hoekom klante voorkeur verleen aan sekere gedeeltes van die winkel

Werkwinkel modules

- Afdeling 1: Skep die geleentheid
- Afdeling 2: Plasing van produkte
- Afdeling 3: Bou van uitstalling
- Afdeling 4: Skep die "WOW" faktor

Module 3 Bemarking en verkope 11-12 April 2011

Level 3

U/S 114900: *Sell products to customers in a wholesale and retail outlet*

U/S 258160: *Demonstrate knowledge of products in own area of operation in a W&R environment*

Level 5

U/S 10047: *Close a deal with a customer*

U/S 10045: *Identify product, features, advantages and benefits to the customer*

Tydperk: Twee dae

Hoe om effektiewe bemarking te doen deur gebruik te maak van die vyf basiese reëls van bemarking.

Afdeling 1: Bemarkingstrategie

Inhoud

- Opstel van 'n bemarkingsplan
- Opstel van 'n bemarkingsbegroting
- Gebruik strategie om 'n bemarkingsveldtog te ontwikkel, byvoorbeeld:
 - "Cold calling/canvassing"
 - Keuring van klante
 - Sigbaarheid
 - Waardetoevoeging
 - Spogdae
 - Kompetisies
- Suksesvolle implementering van bemarkings-veldtog
- Uitvoer van binne-winkel promosies

Afdeling 2: Verhoog verkope deur **PERSOONLIKHEID**

Inhoud

- Eienskappe van 'n verkoops persoon – toets jouself
- Satisfaksie verkope
- Verkoopseienskappe en voordele
- Sewe stappe vir 'n suksesvolle transaksie
- Identifiseer die verskillende tipes klante en die hantering van verskillende klante
- Verander die teorie om by jou klant se behoeftes te pas
- Rollespel: Verkoopproses en verskillende tipes klante. Rollespel word opgeneem en teruggespeel aan kursusgangers om geëvalueer te word. Kommentaar word gelewer oor hoe om sekere situasies te hanteer en te verbeter. Die idee is om positiewe gedrag aan te moedig en te bevorder.

Module 4 Gevorderde kliëntediens 9 Mei 2011



Tydperk: Een dag

Hierdie gevorderde klantediens module fokus op senior personeel en bestuur en om hulle in staat te stel om 'n kliënt vriendelike omgewing te skep.

Inhoud

- Wen klante se jarelange lojaliteit
- Verbeter huidige kliëntediens
- Ontwikkel kliënte lojaliteitsprogramme
- Ontwikkel 'n span wat gefokus is op klantesorg
- Korrekte hantering en oplossing van probleme

Module 5 Kleinhandel finansies en begrotings 1-2 Junie 2011

U/S 255497:	<i>Manage stock holding procedures in a wholesale and retail outlet</i>
U/S 255499:	<i>Manage shrinkage and losses in a wholesale and retail unit</i>
U/S 255500:	<i>Manage procedures that increase the net income of a wholesale and retail unit</i>
U/S 242810:	<i>Manage expenditure against a budget</i>
U/S 117156:	<i>Interpret basic financial statements</i>
U/S 252036:	<i>Apply mathematical analysis to economic and financial information</i>

Tydperk: Twee dae

Die finansiële bestuursmodule se fokus is om die bestuurder toe te rus met die nodige finansiële vaardighede om operasionele aspekte van die besigheid te verbeter deur gebruik te maak van finansiële inligting.

Inhoud

- Basiese finansiële terminologie
- Basiese rekeningkundige beginsels
- Inkomste en balansstaat – inkomstes en uitgawes
- Analiseer finansiële verslae
- Gebruik inligting om bestuursbesluite te neem
- Begrip en toepassing van finansiële ratio's
- Opstel van 'n begroting
- Opstel van 'n kontantvloeistaat
- Kosteberekening en vasstelling van pryse
- Ontwikkeling van 'n gepaste bestuursstelsel deur gebruik te maak van finansiële inligting

Module 6 Aanbiedingsvaardighede 4-5 Julie 2011

Tydperk: Twee dae

Hierdie module begin met 'n teoretiese voorlegging waarna elke kandidaat 'n geleentheid kry om voor te berei en dan hul eie voorlegging aan die groep voor te lê.

Inhoud

- Eienskappe van 'n goeie voorlegging
- Definisie van studeer
- Hoe studeer volwassenes



- Fundamentele eienskappe van studeer
- Riglyne van voorleggings
- Aanbiedingsvaardighede
- Aanbiedingsmetodes

Module 7 Kommunikasie, spanbou & leierskap 15-16 Augustus 2011

U/S 12433:	<i>Use communication techniques effectively</i>
U/S 252037:	<i>Build teams to achieve goals and objectives</i>
U/S 252034:	<i>Monitor and evaluate team members against performance standards</i>
U/S 13917:	<i>Indicate the role of a team leader ensuring that a team meets an organisation's standards</i>
U/S13947:	<i>Motivate a team</i>
U/S14667:	<i>Describe and apply the management functions of an organisation</i>

Tydperk: Twee dae

Hierdie module fokus op vaardighede soos kommunikasie, spanbou en leierskap om gesonde werksverhoudinge te bevorder.

Inhoud

- Kommunikasie tegnieke
- Spanbou vaardighede om doelwitte te bereik
- Monitering en evaluasie van spanlede in vergelyking met prestasie standaarde
- Analiseer leierskap eienskappe
- Strategie om aangename werksverhoudinge te bevorder

Module 8 Menslike hulpbronnbestuur 5-6 September 2011

U/S 12140:	<i>Recruit & select candidates to fill defined positions</i>
U/S 10980:	<i>Induct a new employee</i>
U/S 255494:	<i>Schedule staff</i>
U/S 255495:	<i>Demonstrate an understanding of the sectoral determination</i>
U/S 255514:	<i>Conduct a disciplinary hearing</i>
U/S 255496:	<i>Manage a training intervention</i>
U/S 114274:	<i>Demonstrate an understanding of the Basic Conditions of Employments Act</i>

Tydperk: Twee dae

Hierdie praktiese module fokus op die vaardighede hoe om personeel te hanteer en 'n motiverende werksomgewing vir personeel te skep.

Inhoud

- Suksesvolle aanstelling van nuwe personeel
- Personeel administrasie
- Verstaan en bespreek wetlike aspekte, naamlik: Basiese Diensvoorwaardes, "Equity", en "Labour Law"
- Dissiplinêre prosesse en verhoor
- Effektiewe kommunikasie en motivering
- Konflikhantering in die werksomgewing

Module 9 Strategie en beplanning 11-12 Oktober 2011

U/S 252032:	<i>Develop, implement and evaluate an operational plan</i>
--------------------	--



U/S 252022: *Develop, implement and evaluate a project plan*

Tydperk: Twee dae

Die fokus van hierdie module is nie om 'n lang uitgerekte besigheidsplan te ontwikkel nie, maar eerder vir die kandidaat om die belangrikheid van strategie en doelstelling te besef, en hoe om die besigheidsplan te gebruik om besigheidsdoelwitte te bereik.

Inhoud

- Verstaan die belangrikheid van 'n besigheidsplan
- Ontwikkel 'n visie, missie en doelwitte vir 'n onderneming
- Analiseer die kompetisie
- Doen 'n SWOT (Sterkpunte, swakpunte, geleenthede en bedreigings) analise van die besigheid
- Bespreek die verskillende besigheidsplan formate
- Ontwikkel en skryf 'n basiese besigheidsplan

Koste

PER MODULE

Koste per module beloop R1 550-00 per persoon (BTW uitgesluit) en sluit studiemateriaal en middagetes in.

REGISTRASIE VIR AKKREDITASIE

Indien 'n student al nege modules suksesvol voltooi en 'n portfolio inhandig, is daar 'n koste van R1 500-00 per persoon (BTW uitgesluit) verbonde. Die fooi sal insluit die merk van die werkstuk deur eksterne moderators en akkreditasie by die Wholesale and Retail seta.

Sertifikaat

Bywoningssertifikaat

Na die suksesvolle voltooiing van elke module, ontvang studente 'n bywoningssertifikaat vanaf die Agrinet Opleidingsakademie.

Nasionale sertifikaat in kleinhandelbestuur

Studente ontvang 'n nasionale sertifikaat in kleinhandelsbestuur indien al nege modules bygewoon is en al die werkstukke met die nodige inligting teen die gegewe sperdatum ingehandig is.