higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

(10041033)

21 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

366Q1N2421

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

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. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar|.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 ’n Kontaksentrum kan beskou word as die enjin agter ’n organisasie se … wat klantediens aandryf.

A dienskultuur
B gewoontes en tradisie
C voorspelbare skakelstelsel
D standaarde

1.1.2 … gee aan agente die presiese besonderhede oor wat hulle aan die klant moet sê wanneer ’n oproep gemaak word.

A Instruksies oor inkopende oproepe
B Oefening in uitgaande oproepe
C Tekste
D Memorandum van ’n spanleier

1.1.3 Elke noodkontaksentrum het hulle eie …

A spesifieke opvolgprosedures.
B spoed en oplossingsproses.
C verslagdoening- en optekeningstelsel.
D klantevereistes.

1.1.4 … is een van die vereistes vir alle toepaslike diensvlakke.

A Onrealistiese diens
B Staakkoerse
C Eerstekontak-oplossing
D Gehalte

1.1.5 Die ondersteuning van agente in ’n maatskappy deur hulle vinniger en doeltreffender op te lei om hul loopbane te verbeter, word … genoem.

A loopbaan
B vinnige bevordering
C kanale
D spanbou

(5 × 1) (5)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Die bywerk van klantebesonderhede is een van die redes vir die gebruik van uitgaande kontaksentrumoproepe.

1.2.2 Wanneer oproepe na klante gemaak word, moet kontaksentrumagente dikwels inligting oor die uitgaande oproepe vaslê.

1.2.3 Inkomste is die hoeveelheid geld wat 'n maatskappy maak uit die sake wat dit doen.

1.2.4 Prospekteerwerk is 'n manier om hulp aan te bied.

1.2.5 Noodkontaksentrumagente begin gewoonlik die noodprosedure deur 'n persoon te skakel wat hulp benodig.

1.2.6 Die persoon wat skakel se lewe hang van vinnige en akkurate gebruik van die stelsel af.

1.2.7 Doeltreffendheid verwys na hoe goed of swak iets gedoen word.

1.2.8 'n Diensvlakooreenkoms is 'n amptelike manier om dinge te doen.

1.2.9 'n Probleem bestaan wanneer daar 'n gaping is tussen wat is en wat moet wees.

1.2.10 Ontleding van die oorsake is een van die stappe in probleemoplossing.

(10 × 1) (10)
[15]

TOTAAL AFDELING A: 15

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Jy begin jou loopbaan by SKY FLY Kontaksentrum, wat 'n baie goeie klantediensstrategie het. 'n Klantediensstrategie is belangrik vir enige onderneming, en omdat hulle in die dienssektor werk, is daar 'n goeie kans dat jy daagliks met klante sal praat, vlugte sal bespreek, inligting oor verbindingsvlugte moet gee, navrae oor verlore bagasie en vlugskedules moet hanteer en klantverwante kwessies sal hanteer.

Om vir hierdie omstandighede voor te berei, skep en gebruik talle kontraksentrums tekste om werknemers deur verskillende scenario's met klante te lei.

Wanneer klante geskakel word, is dit belangrik dat die kontaksentrumagente professioneel optree wanneer klantenavrae ontvang word.

SKY FLY Kontaksentrum pas hul diensvlakke baie streng toe. Hulle monitor die agente deurlopend om te verseker dat hulle aan die diensvlakke voldoen.

2.1.1 Onderskei tussen *uitgaande oproepe* en *telefoonbemarking*. (2 × 2) (4)

2.1.2 Verduidelik hoe enige VIER diensvlakke by SKY FLY geïmplementeer kan word om agente se prestasie te meet. (4 × 3) (12)

2.1.3 Noem VYF praktiese maniere waarop 'n goeie verstandhouding ontwikkel kan word. (5)

2.2

As 'n telefoonbemarker bereik jy voornemende en bestaande klante direk per telefoon om hulle aan te moedig om jou maatskappy se aanbiedinge te koop. Daar is twee soorte telefoonbemarking: ingaande en uitgaande. Ingaande agente ontvang oproepe van voornemende en bestaande klante, terwyl uitgaande verteenwoordigers moontlike klante skakel om verkope te genereer.

2.2.1 Identifiseer DRIE maniere waarop kontaksentrums hul uitgaande oproepe en telefoonbemarkingsukses kan meet. (3 × 2) (6)

2.2.2 Vergelyk *selfversekerde telefoonbemarkingsagente* met *opdringerige telefoonbemarkingsagente*. (2 × 2) (4)

2.3

As die klant 'n positiewe ervaring het, kan jy opvolg om hulle te bedank vir hul besigheid en hulle te laat weet dat hul terugvoering belangrik is. As die klant 'n negatiewe ervaring gehad het, kan jy opvolg om om verskoning te vra en sake reg te stel. Opvolging verbeter in albei gevalle die klant se ervaring.

Bespreek kortliks DRIE prosedures vir opvolging met klante wat deurlopend en tydig ingevolge maatskappyvereistes gedoen word. (3 × 2) (6)

[37]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Bestudeer die foto hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.



'n Ongeluk op kampus het die besering en dood van talle studente en werknemers veroorsaak.

FIGUUR 1

3.1 Definieer die volgende terme:

3.1.1 Slagoffer

3.1.2 Toegang verkry

3.1.3 Gesentraliseer

(3 × 2) (6)

3.2 Noodoproepe behels dikwels lewensbelangrike situasies. As kontaksentrumagent moet jy leer hoe om op gepaste wyse op sulke noodoproepe te reageer.

Verwys na die foto hier bo en noem DRIE reëls vir reaksie op sulke oproepe.
(3 × 2) (6)

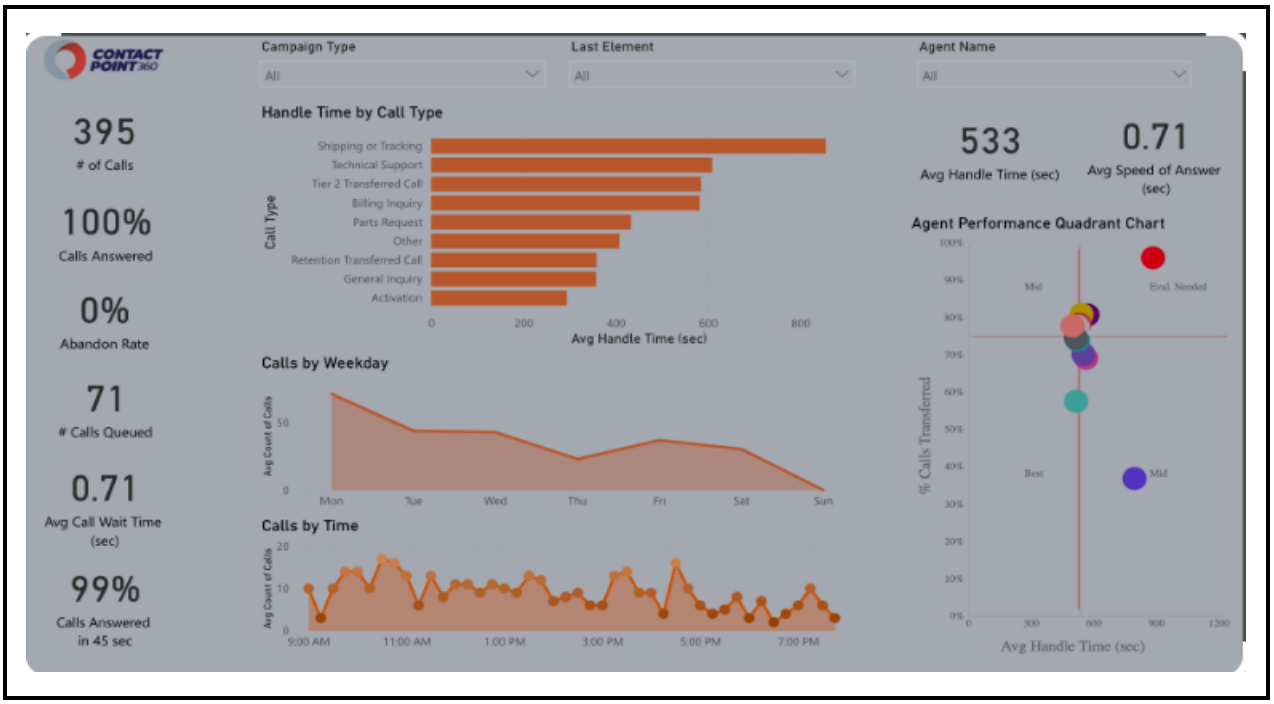
3.3 Vir die hantering van noodoproepe verwag kontaksentrums van hul agente om volgens hul opleiding op te tree.

Noem VIER belangrike vrae wat gewoonlik tydens 'n noodgeval gevra word.
(4 × 1) (4)

3.4 Identifiseer SES prosedures wat deur die kontaksentrumagent gevolg moet word wanneer iemand geskakel het wat nie 'n besering kan hanteer nie.(6 × 1) (6)

[22]

VRAAG 4



[Bron: *https://community.fabric.microsoft.com/t5/Data-Stories-Gallery/Call-Center-KPI-Dashboard/m-p/1615291*]

FIGUUR 2

4.1 Beantwoord die volgende vrae op grond van FIGUUR 2 hier bo.

4.1.1 Wat beteken die term *diensvlakke* in 'n kontaksentrum? (2)

4.1.2 Wat is die gemiddelde oproepwagtyd in FIGUUR 2? (1)

4.1.3 FIGUUR 2 toon 'n 0%-staakkoers aan.

Toon aan waarom klante gewoonlik oproepe staak wanneer hulle 'n kontaksentrum om hulp skakel. (2)

4.2 Noem VYF vereistes vir diensvlakke in 'n kontaksentrum. (5 × 1) (5)

[10]

VRAAG 5

5.1 Die eerste stap in doeltreffende probleemoplossing is dat die kontaksentrumagent moet weet presies wat die probleem is. Nadat die klant die probleem gestel het, is dit nuttig as die agent die probleem herhaal vir verheldering en bevestiging deur die klant.

Noem en verduidelik VIER belangrike probleemoplossingsvaardighede van kontaksentrumagente. (4 × 2) (8)

5.2 Gee VIER wenke wat beplanning van optrede sal verbeter wanneer probleme opgelos moet word. (4)

5.3 Vergelyk *mondelinge advies* met *skriftelike advies*. (4)

[16]

TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou