higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIEINING
NKR VLAK 4

(10041034)

22 November 2024 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

436Q1N2422

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4
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. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 TikTok kan gebruik word om produkte te adverteer en te bevorder.

1.1.2 Die tegnologie van die Vierde Industriële Rewolusie is een van die vorme van kontaksentrumbeginsels.

1.1.3 ’n Prestasiebeoordelingsdokument bestaan uit sleutelprestasie-aanwysers (‘KPAs’).

1.1.4 Met die veranderende tegnologie kan WhatsApp ook in die kontaksentrum gebruik word om 'n verslag te skryf.

1.1.5 Multi-verkope is wanneer 'n agent 'n versekeringspolis aan twintig lede van dieselfde organisasie verkoop.

(5 × 1) (5)

1.2 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

1.2.1 … is uiters belangrik vir 'n suksesvolle verkoopsman.

1.2.2 Kontaksentrumagente moet op 'n … manier optree wanneer hulle met kliënte handel, aangesien hulle 'n diens lewer.

1.2.3 Die woord … beteken om 'n gelofte of belofte te maak.

1.2.4 … stel jou in staat om te sien hoe goed die agente presteer en waar aspekte verbeter kan word om beter prestasie van die personeel te verseker.

1.2.5 'n …-verkoping is 'n verkoping wat nie voltooi is nie.

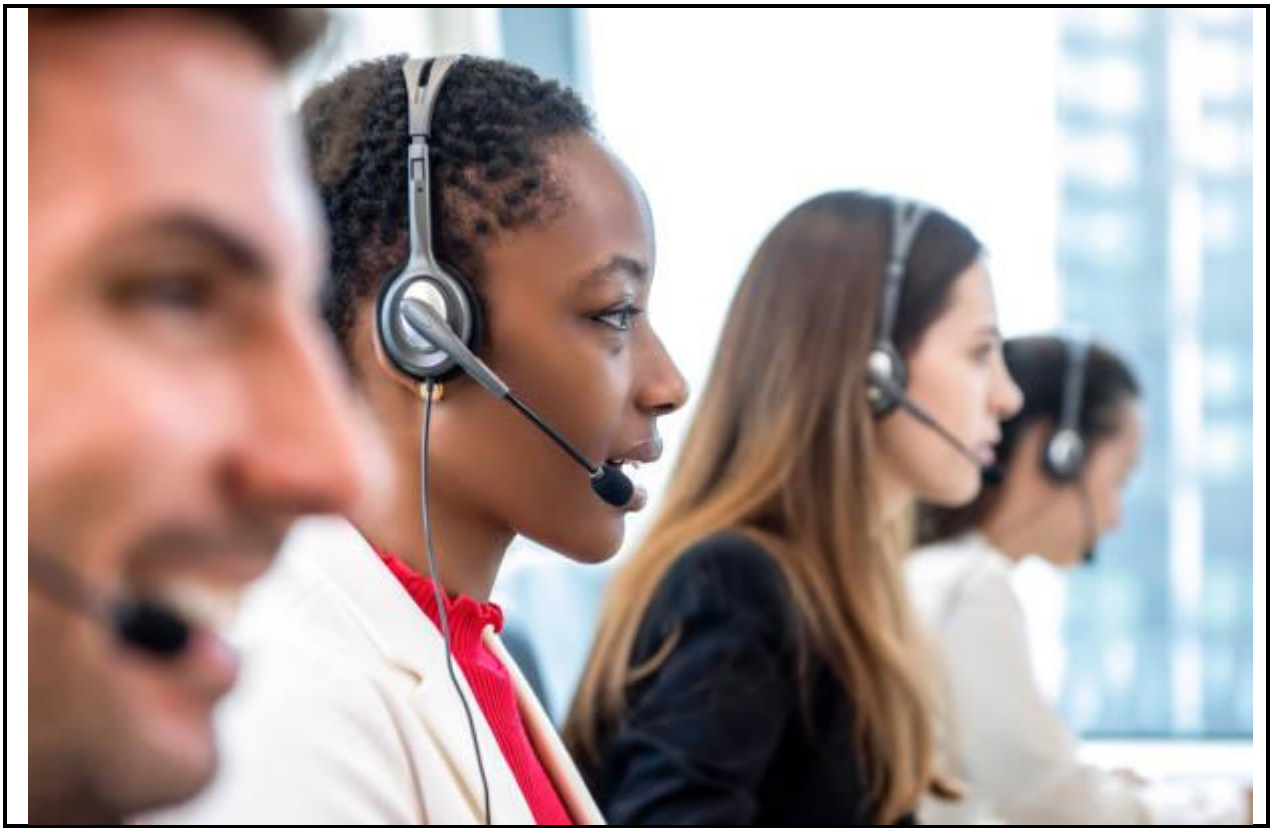
(5 × 2) (10)
[15]

TOTAAL AFDELING A: 15

AFDELING B

VRAAG 2

Kyk na die prent hier onder en beantwoord dan die vrae wat volg.



[Bron: *www.google/images.co.za*]

2.1 Die agente in die prentjie benodig ondersteuning in die werkplek.

Teken 'n diagram wat die verskillende vlakke van ondersteuning aandui, deur dit in 'n stygende volgorde te illustreer. (6 × 2) (12)

2.2 Gee TWEE voorbeelde van belanghebbendes van die kontaksentrum in die prent. (2)

2.3 Hoe help samewerking om 'n kliënt se klagte op te los? (4 × 1) (4)

2.4 Definieer die term, *kliëntopname*. (2)

[20]

VRAAG 3

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

Die opkoms van kontaksentrums het oor die jare 'n aansienlike toename getoon en maatskappye verkies kontaksentrums bo oproepsentrums. Die verskil is dat kontaksentrums nie net telefone gebruik nie, maar ook e-poste, alle aanlyn-toepassings en sosialemediaplatforms gebruik. Navorsing het getoon dat met die vestiging van kontaksentrums die werkloosheidsyfer ook afgeneem het. Meer jeugdiges word in kontaksentrums in diens geneem en hulle dra ook tot die ekonomie van die land by. Alles te danke aan die Vierde Industriële Revolusie.

3.1 Noem TWEE metodes wat gebruik is om bogenoemde inligting in te samel. (2)

3.2 Vind die mediaan van die volgende getalle: 11, 15, 17, 16, 14, 21, 10. (3)

3.3 Alle navorsing word gedoen om spesifieke inligting na te spoor. Bespreek DRIE tendense wat spesifiek aan die kontaksentrumbedryf is, wat navorsing sal vasstel. (3 × 2) (6)

3.4 Noem DRIE aspekte van *marksegmentering.* (3)

3.5 Noem die VIER aanbevelings wat op geldige analise gebaseer is. (4)

3.6 Verduidelik kortliks die proses van kompartementanalise. (2)
[20]

VRAAG 4

Bestudeer die inligting hier onder en beantwoord die vrae wat volg.

TECHNO kontaksentrum dryf handel in rekenaarkomponente. Hulle is 'n internasionale maatskappy, maar hul hoofkantoor is in Midrand. Hulle maak rekenaars reg en verkoop dit teen bekostigbare pryse. Die beginprys vir 'n rekenaar is R3 500. Hulle glo dat hulle beter as hul mededingers is. Daarom wil hulle van 'n oproepsentrum na 'n kontaksentrum oorskakel. Jy werk as 'n intern vir die maatskappy in Midrand en jy het beperkte kennis oor wat 'n kontaksentrum is. Jy het 'n baie toegewyde en gemotiveerde spanleier. Jou spanleier moes seker maak dat jy verstaan hoe 'n kontaksentrum werk en dat jy jou kennis oor kontaksentrums kan toepas. Met hierdie kennis byderhand, beantwoord die vrae hier onder en verduidelik hoe jy dit by die kontaksentrum gaan toepas.

4.1 Bespreek VIER funksies in die daaglikse bedrywighede van die TECHNO-kontaksentrum. (4 × 2) (8)

4.2 4.2.1 Gee TWEE beginsels, gebaseer op die beleide van die maatskappy, wat in die TECHNO-kontaksentrum nagekom moet word. (2)

4.2.2 Verduidelik hoe die TWEE bogenoemde beginsels in VRAAG 4.2.1 in die TECHNO-kontaksentrum weergegee sal word. (2 × 2) (4)

4.3 Gee DRIE voordele wat 'n kontaksentrum vir 'n kliënt inhou? (3 × 1) (3)

4.4 Jou spanleier by die TECHNO-kontaksentrum glo daaraan om erkenning aan personeellede te gee.

Verduidelik TWEE metodes om 'n prestasie te erken. (2 × 2) (4)
[21]



VRAAG 5

5.1 Noem TWEE standaarde wat gebruik word om prestasie te meet. (2)

5.2 Bespreek die TWEE standaarde wat in VRAAG 5.1 genoem is. (2 × 2) (4)

5.3 Wat moet 'n bestuurder doen nadat prestasie-teenstrydighede geïdentifiseer is? (2)

5.4 5.4.1 Hoekom sal 'n mens 'n prestasieverbeteringsplan implementeer? (2)

5.4.2 Standaarde waarteen iets gemeet word, word … genoem. (2)

5.5 Noem DRIE aspekte van aktiewe luister tydens 'n verkoopsproses. (3)

5.6 Gee DRIE maniere om die behoeftes van 'n bestaande kliënt te identifiseer. (3)

5.7 Beskryf SES belangrike produkverwante inligting om aan 'n kliënt te verskaf wanneer 'n produk verkoop word. (6)
[24]



TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou