higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

21 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 A
1.1.2 C
1.1.3 B
1.1.4 D
1.1.5 B

(5 × 1) (5)

1.2
1.2.1 Waar
1.2.2 Waar
1.2.3 Waar
1.2.4 Onwaar
1.2.5 Onwaar
1.2.6 Waar
1.2.7 Onwaar
1.2.8 Onwaar
1.2.9 Waar
1.2.10 Waar

(10 × 1) (10)
[15

TOTAAL AFDELING A: 15

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Uitgaande oproepe is oproepe wat deur ’n kontaksentrumagent gemaak word om inligting by te werk, op te volg en navrae te beantwoord,✓✓ terwyl die hoofdoel van telefoonbemarking is om voornemende klante te skakel om hul belangstelling in ’n maatskappy se produk of diens te prikkel.✓✓

(2 × 2) (4)

2.1.2
- Volg van skedule✓✓
  Laat vir skof of ná rustyd en afwesigheid✓
- Oproepvolumes✓✓
  Hoeveelheid oproepe geneem✓
- Praattyd✓✓
  Tyd aan oproepe met klante bestee✓
- Afhandelingstyd✓✓
  Tyd bestee om take af te handel✓ verbonde aan ’n oproep of e-pos voordat agent gereed is vir die volgende een
- Oplossing met eerste oproep
  Hoeveelheid oproepe in aanvanklike kontak opgelos
- Beskikbare tyd
  Tyd bestee om vir oproepe, e-posse, webkletse en fakse te wag
- Klantetevredenheid
  Klante se beoordeling van diens met die oproep ontvang (12)

(Enige 4 × 3)

2.1.3
- Beleefdheidteks
- Fokusteks
- Hoofvoordeelteks
- Heelverhaalteks
- Inligtinginsamelingsteks (5)

2.2 2.2.1
- Bereik teikenhoeveelheid verkope
- Maak kontak met ’n bepaalde hoeveelheid voornemende klante
- Evalueer die hoeveelheid uitgaande oproepe gemaak (3 × 2) (6)

2.2.2

Selfversekerde telefoonbemarkingsagent	Opdringerige telefoonbemarkingsagent
• Erken grense en werk daarom • Weet wanneer om op te hou probeer en aan te beweeg • Ferm en beleefd	• Emosioneel en ongeskik, slaan nie ag op grense nie • Weet nie wanneer om te stop nie en hou net aan • Hou te lank aan

(Enige 2 × 2) (4)

2.3
- Maak seker dat daar aan klante se vereistes voldoen word, wat net so belangrik is as om te verseker dat daar aan die maatskappy se vereistes voldoen is.
- Maak seker dat jy vertroud is met die maatskappy se vereistes.
- Maak seker dat die klant tevrede is selfs nadat die produk of diens gelewer is. (3 × 2) (6)

[37]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 ’n Persoon wat fisiese of emosionele skade, skade aan eiendom of ekonomiese verlies as gevolg van ’n misdaad gely het

3.1.2 Gekommunikeer met

3.1.3 Al die funksies en diensverrigting vind uit een kontaksentrum plaas (ideaal in noodgevalle)

(3 × 2) (6)

3.2
- Beantwoord oproepe vinnig – elke sekonde tel in ’n noodsituasie en in hierdie geval is daar veelvuldige beserings.
- Beantwoord oproepe so gou moontlik – mense op die toneel kan nie wag nie, want daar is ook sterfgevalle.
- Maak seker dat mense nie hoef te wag nie – fisiese hulp moet dadelik gestuur word. (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.3
- Vra die persoon om al die inligting moontlik by die beseerde party te kry.
- Vra die persoon om te bepaal of daar enige ooggetuies was.
- Vra die persoon waar die noodgeval plaasgevind het.
- Vra die persoon om vir die ambulans te wag. (4)

3.4
- Maak seker dat die persoon die getraumatiseerde persoon so gerieflik moontlik gemaak het.
- Vra vrae oor die aard van die insident.
- Vra wat die presiese toestand van die persoon is.
- Maak seker dat die persoon by die getraumatiseerde persoon bly.
- Vra die persoon om na die getraumatiseerde persoon se mediese behoeftes om te sien, indien enige, en aandag te gee aan enige verklarings deur die persoon.
- Vra wat die ligging is. (6 × 1) (6)

[22]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Diensvlakke meet en monitor dienste oor verskeie areas. (2)

4.1.2 0,71 (1)

4.1.3 Weens die uitermatige wagtyd (2)

4.2
- Inligting van die bestuursinligtingstelsel
- Inligting op muurborde
- Aantekentyd
- Staakkoerse
- Skofverandering (5)

[10]

VRAAG 5

5.1
- Hulpvaardigheid✓ – die bereidwilligheid om inskiklik te wees✓
- Ywer✓ – die mate van deursettingsvermoë en aandag aan detail✓
- Empatie✓ – die vermoë om die reaksie van ’n ander persoon akkuraat waar te neem en daarop te reageer✓
- Geselligheid✓ – die vermoë en begeerte om by ander mense te wees en saam met ander mense te werk✓
- Probleemoplossing – die vermoë om abstrakte begrippe te herken en verhoudings in data raak te sien
- Selfvertroue – die vermoë om verwerping te aanvaar
- Selfgelding – die mate van positiewe kragdadigheid wat ’n individu gebruik om ’n situasie te beheer (Enige 4 × 2) (8)

5.2
- Besluit hoe jy sal weet wanneer dit afgehandel is.
- Wees baie spesifiek oor jou planne.
- Kyk of jy die nodige hulpbronne het om die dade uit te voer.
- Verdeel 'n groot taak in kleiner dele. (4 × 1) (4)

5.3
- Mondelinge advies word persoonlik in 'n ontmoeting met ander of oor die telefoon gegee. Jy kan die onmiddellike reaksie op die persoon se gesig sien of aan hul stemtoon oor die telefoon hoor.
- Skriftelike advies kan per e-pos, faks, 'n verslag of 'n brief gegee word. Die ander persoon se reaksie is nie onmiddellik nie. In party gevalle is daar geen reaksie nie. (4)

[16]

TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou