higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4

22 November 2024

Hierdie nasieriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Waar ✓
1.1.2 Onwaar ✓
1.1.3 Waar ✓
1.1.4 Onwaar ✓
1.1.5 Waar✓ (5 × 1) (5)

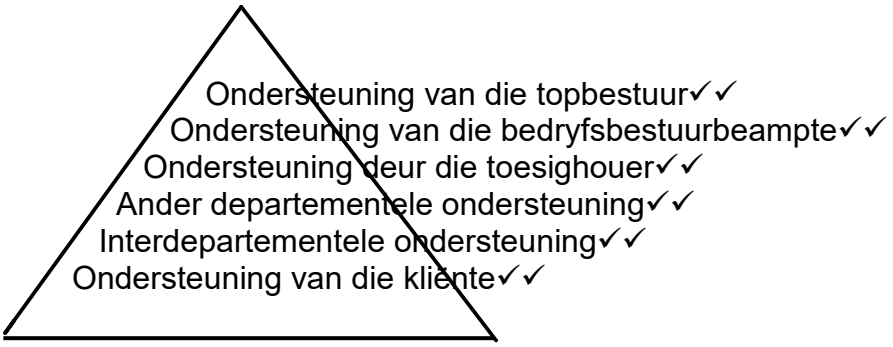
1.2
1.2.1 Produkkennis ✓✓
1.2.2 Professionele✓✓
1.2.3 Getrouheid ✓✓
1.2.4 Prestasiebeoordeling ✓✓
1.2.5 Onbeklinkte✓✓ (5 × 2) (10)
[15]

TOTAAL AFDELING A: 15

AFDELING B

VRAAG 2

2.1



Trek 1 punt af, as diagram nie gegee word nie (6 × 2) (12)

2.2
- Kliënte✓
- Sakevennote of beleggers in die kontaksentrum✓
- Bestuurders en administratiewe personeel van die kontaksentrum✓

(Enige 2 × 1) (2)

2.3
- Dit verseker dat kliënte voel dat jy hul reaksie verstaan✓
- Hulle voel dat hul klagte in goeie hande is✓
- Hulle voel dat hulle nie net 'n nommer of net nog 'n kliënt met 'n klagte is nie✓
- Hulle voel dat jy enigiets moontlik sal doen om hul klagte op te los ✓
- As 'n goeie verhouding met die klante gebou word, sal hulle gerus gestel wees en gemaklik voel om jou weer kontak ✓ (Enige 4 × 1) (4)

2.4 'n Kliënte-opname is 'n metode om verbruikersterugvoer in te samel.✓✓ (2)
[20]

VRAAG 3

3.1
- Kwalitatiewe metode
- Kwantitatiewe metode
- Internettegnologieë
- Vraelyste
- Opnames
- Fokusgroepe
- Persoonlike of een-tot-een onderhoude
- Waarnemings
- Eksperimente (Enige 2 metodes × 1) (2)

3.2 Mediaan = 10, 11, 14, 15, 16, 17, 21✓✓
Die mediaan is 15✓ (3)

3.3
- Sosiale kwessies soos misdaad en gesondheid. Baie kontaksentrums hanteer hierdie aspekte (mediese skemas en die polisie).✓✓
- Kontaksentrums teiken klante se tersaaklike eienskappe, bv., hul ouderdom, geslag, sosio-ekonomiese kwessies en kulturele oortuigings.✓✓
- Kontaksentrums samel inligting in oor mense se houdings of opinies oor sake, deur navorsing te doen en dan die inligting statisties te interpreteer.✓✓ (3 × 2) (6)

3.4
- Marksegmentering – is die verdeling van die mark of bevolking in subgroepe ✓ met soortgelyke motiverings ✓
- Dit sluit geografiese verskille en psigografiese verskille in ✓ (3)

3.5
- Wees bekend met die mark en die markposisie
- Pas die produkreeks/prioriteite aan
- Doen prospektiewe analise
- Maak seker dat aanbevelings omvattend is (4 × 1) (4)

3.6 In 'n kompartementanalise sal data eers ingesamel word✓ en dan ontleed word.✓ (2)
[20]

VRAAG 4

4.1
- TECHNO kontaksentrum ontvang daagliks oproepe van regoor die wêreld.✓✓
- Daar is stelsels in plek om orde te skep, sodat kliënte nie na ander departemente oorgeplaas hoef te word nie.✓✓
- TECHNO kontaksentrum bied 'n sentrale kommunikasiepunt aan✓✓
- TECHNO kontaksentrum verbind departemente in 'n maatskappy✓✓
- 'n Funksie van die TECHNO kontaksentrum is om kliëntediens van die hoogste standaard te bied.✓✓ (Enige 4 × 2) (8)

4.2.1
- Eerlikheid
- Trots
- Integriteit
- Lojaliteit (Enige 2 × 1) (2)

4.2.2
- Eerlikheid – 'n agent moet altyd daarna streef om 'n eerlike antwoord of opinie op enige situasie te gee en om kwessies op te volg✓✓
- Trots – agente moet trots wees op hul werk en toesien dat dit van 'n hoë standaard is ✓✓
- Integriteit – agente moenie iets immoreel doen nie, bv., die verkoop van 'n minderwaardige produk ✓✓
- Lojaliteit – wat ook al die situasie is, bly lojaal aan die maatskappy, moenie sleg praat van die maatskappy nie ✓✓ (Enige 2 × 2) (4)

4.3
- Die kliënt sal toegang tot goed opgeleide personeel hê
- Die kliënt sal onmiddellike bystand kan ontvang
- Die kliënt sal makliker toegang tot inligting hê
- Die kliënt sal vinniger 'n reaksie op navrae kry
- Die kliënt is in staat om 'n verhouding met die kontaksentrum te bou
- 'n Goeie kontaksentrum gee die maatskappy 'n mate van aansien en jy sal trots wees om deel van daardie maatskappy te wees.
- Kliënt sal weet dat die mense, wat in die kontaksentrum werk, empaties en begrypend is. (3 × 1) (3)

4.4
- Aansporingspuntestelsel✓ – aansporingsprogram wat aan werknemers punte gee vir goeie prestasiebeoordelings en prestasies. ✓
- Aankondigings✓ – maak algemene personeelaankondigings om die moraal van personeel te verbeter
- Bonusse en verhogings✓ – motiveer personeel om harder te werk om bonus of verhoging te kry. ✓ (Enige 2 × 2) (4)

[21]

VRAAG 5

5.1
- Beheerriglyne
- Gehalteverbintenis (2 × 1) (2)

5.2
- Beheerriglyne – inligting wat gebruik word om die minimum limiete vir die prestasiestandaarde te stel.✓. Dit bepaal die hoeveelheid speling wat 'n mens benodig voordat jy nie aan die SLA voldoen nie.✓
- Gehalteverbintenis – is 'n verbintenis wat die kontaksentrum aan kliënte maak.✓. Dit beteken dat die kontaksentrum die beste kwaliteit diens sal lewer.✓ (2 × 2) (4)

5.3 Teken die prestasie-teenstrydighede aan✓ en gee 'n afskrif aan die personeellid.✓ (2)

5.4 5.4.1 Dit dit gee die hooflyne aan van die areas wat verbeter moet word.✓
Dit is deel van pligte wat deur die toesighouer bepaal moet word.✓ (2)

5.4.2 Rigpunt-/verwysingspuntstandaarde✓✓ (2)

5.5
- Dit stel jou in staat om toegespits te wees vir enige kommentaar wat gemaak word.
- Dit kan die weg voorberei vir die volgende verkoping/verhandeling.
- Aktiewe luister tydens kletspraatjies kan tot 'n verkoopsgeleentheid lei.

(3 × 1) (3)

5.6
- Deur aandagtig na die kliënt te luister
- Vra die regte en toepaslike vrae
- Wees geduldig met die kliënt wanneer hy sy behoeftes probeer verduidelik

(3 × 1) (3)

5.7
- Die prys van die produk
- Wat die produk kan doen (funksies)
- Die nuttigheid/dienstigheid van die produk
- Voordele van die produk
- Na verkope van die produk
- Is dit maklik om te gebruik en in stand te hou
- Geskiedenis van die produk
- Waarborg
- Afleweringstyd (Enige 6 × 1) (6)

[24]

TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou