higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

17 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Alfanumeries
1.2 telefoongids
1.3 Kontaksentrum
1.4 Etiket
1.5 Teiken
1.6 log
1.7 Proses
1.8 Tydraamwerk
1.9 Kommunikasie
1.10 toerusting

(10 × 1) (10)
[10]

VRAAG 2

2.1
2.1.1 Waar
2.1.2 Onwaar
2.1.3 Onwaar
2.1.4 Waar
2.1.5 Onwaar
2.1.6 Waar
2.1.7 Waar
2.1.8 Onwaar
2.1.9 Waar
2.1.10 Onwaar

(10 × 1) (10)

2.2
2.2.1 I
2.2.2 G
2.2.3 L
2.2.4 A
2.2.5 J
2.2.6 B
2.2.7 C
2.2.8 D
2.2.9 E
2.2.10 H

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 Om ’n produk telefonies te verkoop (Enige relevante antwoord) (2)

3.2
- Toonhoogte
- Klem
- Tempo
- Duidelikheid
- Volume (Enige 4 × 1) (4)

3.3.1
- Dit is vinnig.
- Dit is goedkoop.
- Dit is gerieflik.
- Dit is voorspelbaar.

(4)

3.3.2
- Dit is vinnig omdat ’n agent vyf tot vyftien kliënte in ’n uur kan skakel.
- Dit is goedkoop, want daar is geen reisuitgawes betrokke nie.
- Dit is gerieflik omdat mense wat die kontaksentrum skakel, verkies om direk met ’n televerkoopsagent te praat.
- Dit is voorspelbaar omdat dit maklik is om die hoeveelheid oproepe en verkope wat jy kan maak, te meet. (4)

3.4
- Hou op praat.
- Stel die kliënt gerus.
- Wys dat jy wil luister.
- Verwyder afleiding.
- Wees geduldig.
- Beheer jou humeur.
- Moenie stry nie.
- Vra vrae.
- Hê empatie met die kliënt.
- Weer – hou op praat. (Enige relevante antwoord 3 × 1) (3)

3.5
- Produkhandleidings
- Proseshandleidings
- Webwerwe
- Produkinligtingsessies
- Die internet
- Standaardbedryfsprosedures
- Intranet
- Kontaksentrumstoorstelsel (Enige relevante antwoord 3 × 1) (3)

[20]

VRAAG 4

4.1 Drukker (2)

4.2
- Stel jouself en jou span voor.
- Gee besonderhede oor watter stuk toerusting nie werk nie.
- Verduidelik so duidelik as moontlik. (3 × 2) (6)

4.3
- Probeer kalm bly.
- Vind uit wat die probleem is en verbind jou daartoe om die persoon wat geskakel het, te help.
- Moet nooit die persoon wat geskakel het, aanval nie.
- Wees professioneel, maar ferm.
- Moenie verdedigend of aggressief wees nie.
- Vra verskoning vir die situasie.
- Sê dat jy wil help.
- Vind meer uit oor die situasie.
- Maak seker jy verstaan die kliënt se situasie.
- Gee die kliënt 'n paar opsies of vra wat hulle wil hê die maatskappy moet doen.
- Som die stappe wat geneem sal word, op.
- Beëindig die oproep aangenaam.
- Kontak 'n toesighouer indien nodig. (Enige 4 × 1) (4)

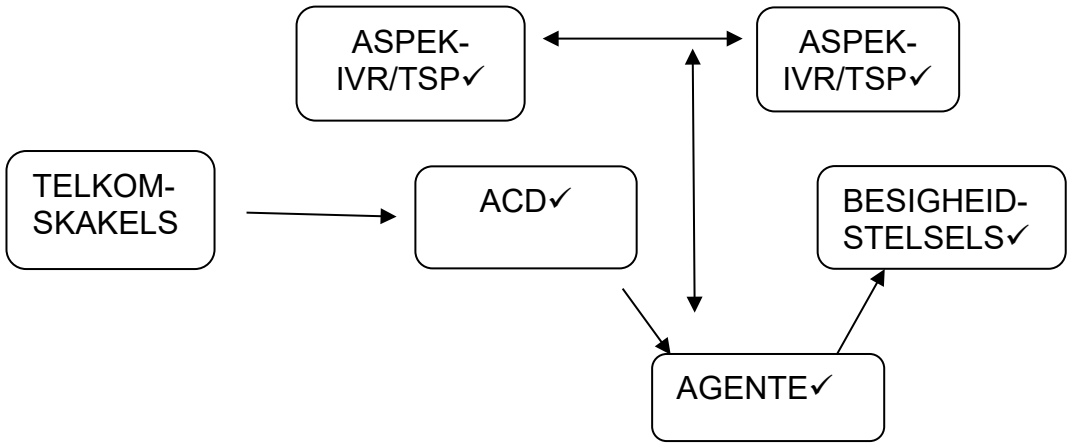
4.4
- Jy moet jou sleutelbord ken.
- Jy moet goeie tikvaardighede hê.
- Jy moet 'n fout kan raaksien.
- Jy moet 'n oog vir detail hê. (Enige relevante antwoord 3 × 2) (6)

4.5
- Telefoon
- Faksmasjien
- Rekenaar
- E-pos (Enige relevante antwoord 2 × 1) (2)

[20]

VRAAG 5

5.1 **OPROEPVLOEIPROSESDIAGRAM**



(6)

5.2
- Hou dit veilig en droog.
- Meld enige probleem by die tegnologiese hulptoonbank aan.
- Meld dit aan en kry 'n verwysingsnommer. (Enige 2 × 1) (2)

5.3
- Gaan uit en netwerk.
- Sluit by plaaslike besigheidsklubs aan.
- Gebruik familielede en vriende.
- Jy kan mense gebruik saam met wie jy al gewerk het.
- Gebruik hulpbronne soos koerante, tydskrifte of die internet.
- Koop lys van verkoopswenke. (Enige relevante antwoord 4 × 1) (4)

5.4

KOLOM A	KOLOM B
MENEER V LOOTS✓	mevrou ziya jones✓
STEINHOFFSTRAAT 523✓ AMALINDA✓ OOS-LONDEN✓	swaart waters 92✓ kaapse middellande✓ port elizabeth✓
VLOOTS@WEBSURFER.CO.ZA✓	zjones@yahoo.com✓
082 596 3654✓	079 553 2124✓
HOËRISIKOGESONDHEIDSDEKKING✓	NSFAS-navraag✓
E-POS AANSOEK SO GOU AS MOONTLIK✓	skakel terug tussen 09:00 en 13:00✓

(16)

5.5 Die direkte of vinnigste manier om van een aansoek na die volgende, van een skerm na die volgende of van een reël na die volgende te beweeg
(Enige relevante antwoord) (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou