higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

(10041032)

17 November 2022 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 1 addendum.

Kopiereg voorbehou

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. Beantwoord VRAAG 5.4 op ADDENDUM A (aangeheg). Skryf jou EKSAMENNOMMER in die spasie wat voorsien word, maak dit van die vraestel los en handig dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

5. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.

6. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.

7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Voltooi die volgende sinne deur ’n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

log; kontaksentrum; proses; vooruitsigte; toerusting; telefoongids; teiken; kommunikasie; etiket; alfanumeries; datahigiëne; tydraamwerk

1.1 … omskryf die gekombineerde versameling van alle letters in die alfabet en syfers van 0 tot 9.

1.2 Om ’n … te hê, gee jou toegang tot jou verkoopskontakte.

1.3 ’n … is ’n plek wat vir jou meer inligting kan gee oor die produk wat verkoop word.

1.4 … verwys na formele gedragsreëls wat mense of personeel in ’n spesifieke professie moet volg.

1.5 ’n … is ’n doelwit wat jy probeer bereik.

1.6 Om te … is om ’n probleem aan te meld.

1.7 ’n … is ’n manier om iets te doen.

1.8 ’n … is ’n tydperk wat ’n agent kan gebruik.

1.9 … verbeter die kliënt- en agentverhouding.

1.10 Oorfone is ’n tipe … in ’n kontaksentrum.

(10 × 1) (10)
[10]

VRAAG 2

2.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1.1 Die meting van kliëntetevredenheid fokus op die kwalitatiewe doelwitte, soos om te kyk hoe gelukkig kliënte was nadat ’n diens gelewer is.

2.1.2 Fakse kan deur agente se e-posse ontvang word.

2.1.3 ’n Kontaksentrumagent hoef nie kennis van die gebruik van tegnologie te hê om goeie kliëntediens te kan lewer nie.

2.1.4 Die tipe besigheid is ’n belangrike faktor wanneer produkte aan die organisasie verkoop word.

2.1.5 Die prosedure om oproepe te ontvang word nie in die gedragskode ingesluit nie.

2.1.6 ’n Tydelike lessenaar ('hot desk') is ’n werkstasie wat deur die agente gedeel word.

2.1.7 Die invoer van data verg dat ’n agent aandagtig na die kliënt se inligting luister.

2.1.8 Luistertegnieke is minder belangrik vir suksesvolle agente.

2.1.9 Data wat in ’n rekenaarstelsel ingesleutel word, kan in verskillende formate gedoen word.

2.1.10 Geslag is nie ’n belangrike faktor wanneer daar aan ’n individu verkoop word nie.

(10 × 1) (10)

2.2 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.2.1	Om ’n oproep te antwoord	A	eskaleer
2.2.2	Naam, van, adres	B	lewenstyl
2.2.3	Een van baie dele waarvan iets gemaak word	C	ongemagtig
2.2.4	Verwys ’n saak na die toesighouer	D	gesentraliseer
2.2.5	Die kwaliteit van iets wat dieselfde bly	E	oordeelkundig
2.2.6	Die gewoontes, ingesteldhede, smake, morele standaarde, ekonomiese vlak, ensovoorts, wat saam die lewenswyse van ’n individu of groep vorm	F	psigografies
2.2.7	Nie toegelaat nie	G	databasis
2.2.8	Word sentraal gehou, waar relevante werknemers daartoe toegang kan kry	H	demografies
2.2.9	Kan sê of iets ’n goeie kwaliteit is en die moeite werd is om te koop of nie	I	reageer
2.2.10	Hou verband met spesifieke kenmerke van gemeenskappe of bevolkings	J	konsekwentheid
		K	groete
		L	komponent

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 3

Lees die inligting hier onder en beantwoord die vrae:

Thabile is ’n nuut aangestelde kontaksentrumagent by ’n kontaksentrum wat hoofsaaklik televerkope hanteer. Tydens die opleidingsessies wat deur spanleiers aangebied is, ontvang agente tekste en hulle word opgelei om dit tydens hul gesprekke te gebruik. Hulle maak ook van baie rolspel gebruik voordat hulle na die werkstasies gaan en met mense praat.

Jy het die taak gekry om haar as ’n persoonlike opleier te help. Sy leer dat sy ook uitstekende luistervaardighede moet hê en dat sy goed moet konsentreer wanneer sy met ’n kliënt praat.

3.1 Definieer die term *televerkope*. (2)

3.2 Thabile het hulp nodig om oor die foon te praat.

Aan watter VIER aspekte van die stem moet sy werk om ’n goeie telefoonstem te kry? (4)

3.3 Thabile moet verstaan dat die gebruik van televerkope die maklikste, vinnigste manier is om produkte en dienste te verkoop.

3.3.1 Wat is die VIER voordele daarvan om televerkope te gebruik?

3.3.2 Verduidelik kortliks die voordele wat jy hier bo genoem het. (8)

3.4 Lys DRIE gulde reëls van luister, wat Thabile sal moet nakom. (3)

3.5 Watter DRIE maniere kan Thabile gebruik om haar produkkennis akkuraat en op datum te hou om suksesvol te wees in televerkope? (3)

[20]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Bestudeer die prent en beantwoord die vrae hier onder:



4.1 Identifiseer die stuk toerusting. (2)

4.2 Beskryf die stappe, in ’n logiese volgorde, wat gevolg moet word wanneer hierdie stuk toerusting skielik onklaar raak. (3 × 2) (6)

4.3 Noem kortliks VIER maniere om ’n onbeskofte kliënt te hanteer. (4)

4.4 Bespreek die vaardighede wat noodsaaklik is wanneer kliëntinligting vasgelê word. (3 × 2) (6)

4.5 Noem enige ANDER TWEE stukke kommunikasietoerusting wat in ’n kontaksentrum gebruik kan word. (2)

[20]

VRAAG 5

5.1 ’n Kliënt skakel Gems Mediese Skema om navraag te doen oor ’n hospitaalplan. Die kliënt moet op ’n interaktiewe stemantwoord (IVR) reageer en die toepaslike keuse maak om met ’n agent oor die hospitaalplan te praat. Die navraag word deur Linomtha hanteer.

Illustreer in ’n diagram die OPROEPVLOEIPROSES wat die kliënt volg om met ’n agent te praat.

Gebruik die volgende inligting:

- A: ASPEK-IVR/TSP
- B: BESIGHEIDSTELSELS
- C: TELKOM-SKAKELS
- D: AGENTE
- E: ACD
- F: ASPEK-IVR/TSP

(6)

5.2 Gee die agente TWEE wenke oor hoe om oorfone wat in kontaksentrums gebruik word, in stand te hou. (2)

5.3 Lys VIER metodes om verkoopskontakte te ontwikkel vir ’n produk wat jy wil verkoop. (4)

5.4 As ’n kontaksentrumagent, gebruik jou begrip deur die volgende inligting vas te lê deur verskillende formate te gebruik. Gebruik ADDENDUM A (aangeheg) om inligting vas te lê en gebruik slegs hoofletters vir KOLOM A en kleinletters vir KOLOM B.

KOLOM A	KOLOM B
Meneer V Loots	Mevrou Ziya Jones
Steinhoffstraat 523	Swaart Waters 92
Amalinda	Kaapse Middellande
Oos-Londen	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 Wat verstaan jy onder die term *kritieke en naaste roete*? (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 5.4

KOLOM A	KOLOM B

Kopiereg voorbehou