higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

28 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Waar	
	1.1.2	Waar	
	1.1.3	Waar	
	1.1.4	Waar	
	1.1.5	Onwaar	
	1.1.6	Waar	
	1.1.7	Waar	
	1.1.8	Waar	
	1.1.9	Waar	
	1.1.10	Onwaar	
		(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Bereid om baie tyd en moeite daaraan te spandeer om iets te doen	
	1.2.2	Om ‘n oproep/situasie na ‘n senior persoon te verwys	
	1.2.3	Gewys of voorgestel	
	1.2.4	Doen stappe en bring veranderings aan eerder as om te wag dat iets gebeur	
	1.2.5	Beskik oor die regte eienskappe of wees in die regte situasie om vir iets oorweeg te word	
		(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Afhandelingstyd	
	1.3.2	Warm lessenaar	
	1.3.3	Siera	
	1.3.4	Inwaartse	
	1.3.5	Onderhoud	
		(5 × 1)	(5)
			[25]

TOTAAL AFDELING A: 25

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 SIEN ADDENDUM A: TELEFOONBOODSKAP (10)

2.2
- Volume
- Klem
- Toonhoogte
- Duidelikheid
- Tempo (5)

2.3 'n Oop vraag is 'n vraag wat met meer as net 'n ja of nee beantwoord word,✓✓ terwyl 'n geslote vraag met net 'n eenwoord-antwoord beantwoord word.✓✓ (2 × 2) (4)

2.4
- Wanneer hulle 'n produk wil koop
- Wanneer hulle 'n probleem met betrekking tot die produk het
- Om vir 'n debietorder te reël
- Wanneer hulle meterlesings wil oordra
- Om inligting soos meterlesings oor te dra (Enige 4 × 1) (4)

2.5
- Dit spoor die kliënte na wat aankope doen.
- Dit spoor die lengte van die tyd na vanaf die eerste verkennings/prospekteeroproep totdat 'n verkoopstransaksie beklink word.
- Dit spoor die tipe produkte wat gekoop is, na.
- Dit spoor die tipe produkte wat saam gekoop word, na.
- Dit spoor na watter tyd van die maand of jaar die produkte gekoop word.
- Dit spoor na hoe kliënte vir die produk of diens betaal. (Enige 2 × 1) (2)

2.6
- Dit is goedkoop omdat daar geen reiskoste is nie.
- Dit is vinnig omdat die agent binne 'n uur met baie kliënte kan praat.
- Dit is voorspelbaar omdat jy jou sukses kan meet.
- Dit is aanpasbaar omdat die boodskappe verander kan word om by die verskillende kliënte met wie jy praat, te pas.
- Dit is gerieflik omdat mense verkies om met agente in die gemak van hul eie huise of kantore te praat. (Enige 3 × 2) (6)

[31]

VRAAG 3

3.1
- Ken die sleutelbord (4)
- Goeie tikvaardighede
- Die vermoë om foute raak te sien
- Kontroleer die akkuraatheid van dit wat hulle invoer
- 'n Oog vir besonderhede (Enige 4 × 1)

3.2 SIEN ADDENDUM B (10)

3.3 3.3.1 Looptydfout of foutboodskap (2)

3.3.2
- Die vasgelegde data voldoen nie aan die vereiste formaat nie
- Gebruik die verkeerde formaat
- Kies die verkeerde ikoon (Enige 2 × 1) (2)

3.3.3
- Rapporteer die fout aan die inligtingshulplessenaar saam met die besonderhede van die fout.
- Identifiseer die fout en stel dit reg (Enige EEN) (1)

3.4 /,},*<,ë,%,≠ (1)
[20]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Rekenaars
- Faksmasjiene
- Fotokopieermasjiene
- Drukkers
- Telefoniese toerusting − Kopstukke

4.1.2 Rekenaars
- Moet nooit wagwoorde deel nie.
- Teken af wanneer jy ‘n terminaal deel.

Faksmasjiene
- Maak seker daar is papier oor in die papierlaai nadat jy die drukker gebruik het.
- Gebruik die geheuekenmerk.

Fotokopieermasjiene
- Maak seker daar is papier oor in die papierlaai nadat jy die masjien gebruik het.
- Verwyder papier wat vassit.
- Stel die masjien terug na die normale stelling indien jy veranderings gemaak het.

Drukkers
- Verwyder enige papier wat vassit.
- Maak al jou gedrukte materiaal bymekaar.
- Moenie onnodige uitdrukke maak nie.
- Hou ‘n meesterkopie van al die belangrike dokumente en liasseer dit.

Telefoniese toerusting
- Raak volkome vertroud net die stelsel wat gebruik word.
- Wanneer jy ‘n handstuk of kopstuk gebruik, maak seker die mondstuk is in ‘n posisie sodat die kliënt duidelik kan hoor wat jy sê.

Kopiereg voorbehou

- Moenie die handstuk tussen jou skouer en oor vasknyp nie, omdat dit jou spraakgehalte (wat die kliënt hoor) beinvloed.

(Enige 5 × 1)
(2 × 5) (10)

4.2 4.2.1
- Reageer betyds.
- Rig die boodskap aan die regte persoon.
- Heg die korrekte dokument soos vereis. (Enige EEN)

4.2.2
- Kontroleer jou speling en taalgebruik/grammatika.
- Gebruik die korrekte briefhoof. (Enige EEN)

4.2.3
- Gebruik die korrekte faksvorm.
- Kontroleer spelling en taalgebruik.
- Bewaar die faksbevestigingstrokies nadat jy 'n faks gestuur het.
- Kontroleer dat die aanhangsels by die faks ingesluit is. (Enige EEN)

(3 × 1) (3)

4.3
- Sekuriteitsetikette, -kaarte of -kodes wat verseker dat deure gesluit is en dat slegs gemagtigde mense/werknemers by die kontaksentrum kan ingaan.
- Individuele wagwoorde en sekuriteitskodes vir elke kontaksentrumagent wat hulle in staat stel om op die rekenaar in te teken (2 × 2) (4)

4.4
- Bly so kalm moontlik ten einde die inbeller se vertroue te wen.
- Vra die inbeller uit om te probeer vasstel wat gebeur het.
- Moenie by argumente betrokke raak of jouself of di kontaksentrum probeer verdedig nie.
- Moenie vals beloftes maak in 'n poging om die situasie vinnig te probeer ontlont nie.
- Besluit watter stappe gedoen moet word en lig die inbeller daaroor in.
- Verwys die kwessie na jou bestuurder of toesighouer en vra vir hulp. (7)

[24]

TOTAAL AFDELING B: 75
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

2.1 **ADDENDUM A**

Cell Direct Kontaksentrum **BOODSKAPVORM**				
DATUM 25 Junie 2022✓ TYD: 10:00✓ AAN: Mnr Mabutho✓ VAN: Mnr Zola Dwangu✓ TELEFOONNOMMER: 047 459 2267✓				
GESKAKEL	X	✓	HET U KOM SIEN	
BOODSKAP: Mnr Dwangu is ontevrede met ‘n pakkie wat aan hom gestuur is. Sommige van die toestelle was nie by die pakket ingesluit nie. 10 kopstukke en 6 mikrofone ontbreek. Hy wil ‘n verduideliking hê oor die ontbrekende items.✓✓ OPTREDE VERLANG: Om boodskap aan mnr Mabutho oor te dra en uit te vind wat gebeur het. Mnr Mabutho moet hom terugskakel.✓				
Boodskap geneem deur: Alive✓				

(10)

ADDENDUM B

3.2

NAAM	ME ZUKISWA✓
VAN	NHLAPHO✓
IDENTITEITSNOMMER	0412291003089✓
POSADRES	GREENFIELDS CRESCENT 472 WEST BANK✓
STAD/DORP	OOS-LONDEN✓
POSKODE	5200✓
REKENINGNOMMER	PT 542 387✓
PRODUKNOMMER	RV 75426✓
PRODUKTIPE	TWAALF GEHEUESTOKKIES ✓
KONTAKBESONDERHEDE	081 572 3654✓

Kopiereg voorbehou