higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

(10041032)

28 November 2023 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 2 addenda.

430Q1N2328

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2
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 word.
4. Gebruik slegs swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 Gehalte is ‘n voorbeeld van ‘n logiese koopmotief.

1.1.2 Wanneer jy produkte verkoop, identifiseer jy kliënte van ‘n hoë gehalte.

1.1.3 ‘n Goed gedefinieerde kliënteprofiel kan help om die kontaksentrum se bedrywighede te rig, veral wanneer potensiële kliënte identifiseer word.

1.1.4 Wanneer jy jou produkte telefonies verkoop, gebruik jy ‘n oproepteks (“scripted call”).

1.1.5 ‘n Debietorder is ‘n reëling met ‘n kliënt se bank om ‘n maandelikse betaling af te trek.

1.1.6 ‘n Voordeel van ‘n oproepteks is dat die agent en die kliënt mekaar nie kan sien nie.

1.1.7 Oordeelkundig beteken om te kan sê wanneer iets van ‘n goeie gehalte is en die moeite werd is om te koop.

1.1.8 Kliëntetevedenheid is die kliënt se evaluering van die diens.

1.1.9 Die plasing van ‘n bestelling is ‘n voorbeeld van opvolgoptrede deur ‘n agent.

1.1.10 Tydsraamwerke is dieselfde vir alle kontaksentrums.

(10 × 1) (10)

1.2 Definieer die volgende terme of konsepte:

1.2.1 Netwerk

1.2.2 Oproepteks

1.2.3 Leefstyl

1.2.4 Sistematies

1.2.5 Gekwalifiseerd

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies die korrekte woord of woorde uit dié tussen hakies en skryf dit langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 (Skedulenakoming/Afhandelingstyd) behels die hantering van verskeie tipes administratiewe take ná ‘n oproep.

1.3.2 ‘n (Hulplessenaar/Warmlessenaar) is ‘n werkstasie wat deur agente gedeel word.

1.3.3 In die fonetiese alfabet staan die letter S vir (Sira/Siera).

1.3.4 ‘n Noodkontaksentrum is ‘n (uitgaande/inkomende) tipe kontaksentrum.

1.3.5 ‘n (Onderhoud/Opname) is ‘n voorbeeld van ‘n kwalitatiewe metode wat gebruik word om potensiële kliënte te identifiseer.

(5 × 1) (5)
[25]

TOTAAL AFDELING A: 25

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die volgende telefoongesprek tussen ‘n agent en ‘n kliënt op 25 Junie 2022 om 10:00 en beantwoord die vrae.

Agent:	Goeiemore. Alive van Cell Direct Kontaksentrum wat praat. Hoe kan ek help?
Zola:	More, Alive. Kan ek asseblief met mnr Mabutho praat?
Agent:	Jammer meneer, mnr Mabutho is ongelukkig vandag en more met verlof. Kan ek dalk help?
Zola:	Nee, ek wil persoonlik met hom praat.
Agent:	Soos ek genoem het meneer, hy sal vir twee dae nie beskikbaar wees nie. Kan ek vir hom ‘n boodskap neem?
Zola:	Sekerlik. Sê hom asseblief dat ek gebel het en vra hom om my so gou moontlik terug te skakel.
Agent:	Gee my asseblief u besonderhede, meneer.
Zola:	Sê hom dat Zola Dwangu van Tech Electronics geskakel het. Ek is ontevrede met die pakket wat vanoggend aan my gestuur is. Party van die toestelle was nie ingesluit soos geadverteer nie. 10 kopstukke en 6 mikrofone ontbreek. Ek wil ‘n verduideliking hê waarom dit so is, aangesien ek daarvoor betaal het.
Agent:	Kan u asseblief vir my u kontakbesonderhede gee, meneer?
Zola:	047 459 2267. Dis my direkte kantoornommer.
Agent:	My opregte verskoning, mnr Dwangu. Ek sal persoonlik die boodskap aan mnr Mabutho oordra sodra hy van verlof terugkeer.
Zola:	Ek sal dit baie waardeer.
Agent:	Is daar enigiets anders waarmee ek kan help, mnr Dwangu?
Zola:	Dit is al vir nou.
Agent:	Ek maak weereens verskoning, mnr Dwangu vir die onvolledige pakket. Dankie dat u Cell Direct Kontaksentrum geskakel het. Geniet die res van die dag.
Zola:	Dieselfde vir u, meneer. Totsiens.
Agent:	Totsiens, mnr Dwangu.

Kopiereg voorbehou

2.1 Skryf ‘n telefoonboodskap neer wat Alive op die aangehegte Cell Direct boodskapvorm sal neerskryf op ADDENDUM A (aangeheg). (10)

2.2 Wanneer Cell Direct Kontaksentrum se agente telefonies met kliënte kommunikeer, moet hulle ‘n goeie telefoonstem gebruik.

Noem VYF aspekte waarop agente moet fokus wanneer hulle telefonies kommunikeer. (5)

2.3 Verduidelik die verskil tussen *oop vrae* en *geslote vrae* aan Cell Direct Kontaksentrum se agente. (2 × 2) (4)

2.4 Verduidelik kortliks enige VIER redes waarom kliënte Cell Direct Kontaksentrum kan skakel. (4)

2.5 Kliënte-inligting is vir Cell Direct Kontaksentrum baie nuttig, omdat die agente moontlik verkoopstransaksies kan beklink.

Noem waarop verkoopsinligting nuttig is. (2)

2.6 Cell Direct Kontaksentrum gebruik televerkope, wat die vinnigste en maklikste manier van verkope is..

Brei uit op hierdie stelling deur redes te verskaf waarom televerkope die vinnigste en maklikste vorm van verkope is. (3 × 2) (6)

[31]

VRAAG 3

3.1 Akkuraatheid is noodsaaklik, omdat die kontaksentrum nie foute in die kliënte-inligting wat ingesleutel word kan bekostig nie. Agente benodig vaardighede ten einde inligting akkuraat in te sleutel.

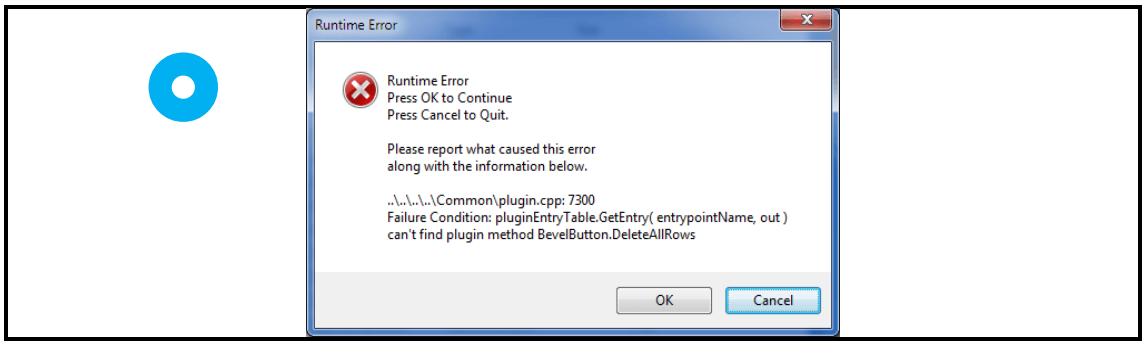
Noem die VIER vaardighede waaroor agente moet beskik om data akkuraat in te sleutel. (4)

3.2 Die rekenaarpakket wat jy gebruik stel jou in staat om kliënte se inligting vas te lê. Die inligting wat ingesleutel moet word kan in ‘n spesifieke formaat wees, soos bepaalde afkortings, spesiale simbole, of slegs hoofletters. Gebruik die inligting hier onder om die dokument op ADDENDUM B (aangeheg) te voltooi.

Gebruik slegs hoofletters.

Me Zukiswa Nhlapho, ID no: 0412291003089, Greenfields Crescent472, West Bank, Oos-Londen, 5200, Rekeningnommer pt 542 387, produknommer rv 75426, kontakbesonderhede 081 572 3654, produktipe twaalf geheuestokkies (10)

3.3 Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae.



3.3.1 Wat word in die prent hier bo uitgebeeld? (2)

3.3.2 Noem twee redes waarom die beeld hier bo op die rekenaarskerm kan verskyn. (2)

3.3.3 Watter stappe sal jy doen indien die beeld hier bo op die skerm verskyn? (1)

3.4 Jy kan spesiale karakters gebruik wanneer jy inligting vaslê.

Identifiseer enige EEN spesiale karakter uit die lys hier onder wat jy kan gebruik.

{ ≠ < ~ / * ‘‘ ê Q & %

(1)
[20]

VRAAG 4

4.1 Tebogo werk as ‘n agent by Discovery Mediese Skema. Die Discovery Mediese Skema gebruik ‘n wye verskeidenheid kommunikasietoerusting om doeltreffende kliëntediens te lewer. Tebogo en die ander agente van die Discovery Kontaksentrum moet etiket en bepaalde prosedures volg wanneer hulle die kommunikasietoerusting gebruik.

4.1.1 Noem enige VYF soorte kommunikasietoestelle wat deur die Discovery Mediese Skema Kontaksentrum gebruik word.

4.1.2 Verduidelik hoe elke tipe kommunikasietoerusting wat jy hier bo genoem het op ‘n professionele manier deur die Discovery Mediese Skema Kontaksentrum gebruik kan word.

(2 × 5) (10)

4.2 Bespreek een prosedure wat gevolg word wanneer die volgende DRIE tipes skriftelike-kommunikasietoerusting gebruik word.

4.2.1 E-pos

4.2.2 Briewe

4.2.3 Faks

(3 × 1) (3)

4.3 Beskryf TWEE sekuriteitsprosedures wat in ‘n kontaksentrum gevolg moet word. (4)

(2 × 2)

4.4 Elke noodkontaksentrum het sy eie prosedures of riglyne wat gevolg moet word wanneer ‘n noodoproep hanteer word ten einde so spoedig moontlik hul te verskaf. (7)

Bespreek kortliks die SEWE basiese riglyne wat agente by alle noodkontaksentrums in die algemeen gevolg word.

[24]

TOTAAL AFDELING B: 75
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 2

2.1

Cell Direct Kontaksentrum **BOODSKAPVORM**			
DATUM: …….. TYD: …… AAN: …… VAN: …… TELEFOONNOMMER: ……			
GESKAKEL		HET U KOM SIEN	
BOODSKAP: …….. …….. …….. …….. …….. OPTREDE VERLANG: …….. ……..			
Boodskap geneem deur: ……			

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 3

3.2

Naam	
Van	
Identiteitsnommer	
Posadres	
Dorp/stad	
Poskode	
Rekeningnommer	
Produktipe	
Produknommer	
Kontakbesonderhede	

Kopiereg voorbehou