higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

16 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Onwaar	
	1.1.2	Onwaar	
	1.1.3	Onwaar	
	1.1.4	Onwaar	
	1.1.5	Waar	
	1.1.6	Onwaar	
	1.1.7	Waar	
	1.1.8	Waar	
	1.1.9	Onwaar	
	1.1.10	Waar	
		(10 × 1)	(10)

1.2	1.2.1	• Kliënt • Moontlike kliënt • Koper • Verbruiker	(Enige 1 × 1)
	1.2.2	• Skok • Stoornis • Pyn • Nood	(Enige 1 × 1)
	1.2.3	• Doelwit • Doel • Mikpunt • Oogmerk	(Enige 1 × 1)
	1.2.4	• Terapie • Leiding • Advies • Behandeling	(Enige 1 × 1)
		(4 × 1)	(4)

1.3	1.3.1	Die toestand of mate waarin iets maklik of gerieflik gedoen word.	
	1.3.2	Hoe produktief en doeltreffend iets gedoen word om goeie resultate te lewer.	
	1.3.3	Dit bly dieselfde.	
		(3 × 2)	(6)
			[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Uitbel (2)

2.2
- Omdat agente kliënte skakel
- Die sentrum doen ook telefoniese verkope (2)

2.3
- Bemark ’n produk
- Gee antwoorde op kliënte se navrae
- Verkoop aan kliënte (3)

2.4
- Kliënte se name
- Kliënte se identiteitsnommers
- Adresse (straat-/pos-/e-posadresse)
- Rekeningnommers
- Produkbesonderhede
- Betalingsbesonderhede
- Besonderhede van klagtes (Enige 5 × 1) (5)

2.5 Voorspellende skakelaar (1)

2.6
- Skakel nuwe oproepe outomaties
- Wis onbeantwoorde oproepe en lyne wat beset is, uit
- Wis verbindings uit wat verbreek is
- Wis oproepe na faksnommers en antwoordmasjiene uit
- Genereer statistiek oor die oproepe wat gemaak is (Enige 2 × 1) (2)

2.7
- Lees produkhandleidings
- Woon produkopleidingsessies by
- Vra ’n spanleier of meer ervare agente vir die inligting
- Gebruik aanlyn produkhandleidings en webtuistes (Enige 2 × 1) (2)

2.8
- E-pos
- Gebruik aanlyn vorms op die sentrum se webtuiste (2)

2.9 2.9.1 ’n Stelsel waarvolgens elke nommer met die hand geskakel word

2.9.2 Die besondere manier waarop ’n organisasie sy take en prosesse voltooi

(2 × 2) (4)

2.10
- Bemark ’n produk
- Verkoop ’n produk
- Los kliënte se probleme op
- As kliënte ’n bed wil koop, bel hulle ’n kontaksentrum (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

2.11
- As aflewerings laat is
- As die gehalte van produkte swak is
- As dienslewering swak is
- As sy mededingers se produkte of dienste beter is (Enige 2 × 1) (2)

2.12
- Om 'n opname oor kliënte se tevredenheid te doen
- Om te bepaal of ’n kliënt steeds bestaan
- Om te hoor of ’n kliënt iets nodig het (Enige 2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Insleepdiens
- Polisie
- Verkeerspolisie
- Patoloog
- Ambulans (Enige 3 × 1) (3)

3.2 3.2.1 Om aan te stuur

3.2.2 Iemand wat leed aangedoen is

3.2.3 Ly na ’n besering of dreigement aan skok en angstigheid (3 × 2) (6)

3.3
- Lewens of eiendom kan in gevaar verkeer
- ’n Saak van lewe en dood
- Hoe vinniger die oproep beantwoord word, hoe gouer word slagoffers gehelp (Enige 2 × 1) (2)

3.4 3.4.1 Globale Posisioneringstelsel (1)

3.4.2 Bepaal waar presies die inbeller hom of haar bevind. (2)

[14]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Dit is ’n kontrak tussen ’n diensleweraar en sy kliënte waarin die dienste gestipuleer word wat aan kliënte belowe is. (2)

4.2
- Vereistes
- Verwagtings
- Realistiese teikens
- Plan met oplossings indien die diensvlakooreenkoms verbreek word
- Strawwe in geval die vereistes nie nagekom word nie
- Hoe lank die dienslewering duur
- Beloningstelsel
- Prosedures waarvolgens probleme gerapporteer word (Enige 4 × 1) (4)

4.3
- Inligting vanaf die bestuursinligtingstelsel
- Inligting op kennisgewingborde
- Intekentye
- Die verlatingskoers
- Skofveranderings (5)

4.4
- Doeltreffendheid – hoe vinnig en produktief iets gedoen word om die gewenste resultate te behaal
- Kwaliteit – hoe goed of swak iets gedoen word (2 × 2) (4)

4.3
- Onrealistiese doelwitte
- Onopgeleide werknemers
- Oorlaaide werknemers (3)

[18]

VRAAG 5

5.1
- John kom dikwels laat by die werk aan
- Hy baklei met kollegas
- Sy werkprestasie is swak (3)

5.2 ’n Ongewenste situasie

OF

’n Verskil tussen hoe sake staan en hoe hulle behoort te staan (2)

5.3
- Om van die plan af te wyk
- Om vorige ervaring te ignoreer
- Mededingers sal beter presteer
- Ander mense veroorsaak probleme (4)

Kopiereg voorbehou

5.4

- Prestasiemetingsverslag✓ – sy werkprestasie is swakker as dié van ander agente.✓
- Kliënttevredenheidsopname✓ – kliënte gee vir hom ’n lae gradering omdat hulle nie met sy dienslewering tevrede is nie. ✓
- Mensehulpbronneverslag✓ – volgens die bywoningsregister is hy dikwels laat vir werk en gaan te vroeg huis toe. ✓
- Spanleierverslag – sy spanleier het ’n ongunstige verslag oor sy gedrag en sy werk geskryf.
- Kliëntklagte-inligting – kliënte kla oor sy manier van dienslewering.
- Verkopeverslag – rekords dui aan dat hy minder produkte as ander verkoop het/nie sy verkoopsteikens behaal het nie (Enige 3 × 2) (6)

5.5 5.5.1

- Hulle kom met nuwe idees
- Hulle bring hulle ervaring
- Kan sommige dokumente beter interpreteer (Enige 1 × 2)

5.5.2

- Mensehulpbronnepersoneel
- Finansiële personeel
- Spanleier (Enige 2 × 1) (2 × 2) (4)

[18]

TOTAAL AFDELING B: 80
GROOT TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou