higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

(10041033)

16 November 2022 (X-vraestel)
09:00 – 12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

376Q1N2216

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 URE
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. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Skryf slegs met ’n blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stelling WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK.

1.1.1 Mondelinge advies kan per e-pos gegee word om infeksie tydens die Covid-19-pandemie te voorkom.

1.1.2 'n Goeie verstandhouding is 'n soort verslag wat deur die stelsel genereer en deur agente gebruik word.

1.1.3 Uitgaande oproepe is oproepe wat kliënte na agente by 'n kontaksentrum maak.

1.1.4 Fopoproepe is grappe en word nie as 'n kriminele oortreding beskou nie.

1.1.5 Intekening beteken dat 'n mens gereeld vir 'n produk of diens betaal.

1.1.6 'n Tydooreenkoms is die tyd waarbinne 'n taak voltooi moet word.

1.1.7 As 'n slang iemand gepik het, is dit 'n noodsituasie.

1.1.8 Diensvlakke word gebruik om die dienslewering van 'n kontaksentrum te monitor en te meet.

1.1.9 Agente word opgelei om kliënte met die hand te skakel deur 'n voorspellende skakelaarstelsel te gebruik.

1.1.10 Om 'n oproep op 'n professionele manier te beëindig is net so belangrik soos om 'n oproep te beantwoord.

(10 × 1) (10)

1.2 Gee 'n sinoniem vir die volgende terme. Skryf slegs die sinoniem langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.4) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.2.1 Kliënt

1.2.2 Trauma

1.2.3 Teiken

1.2.4 Voorligting

(4 × 1) (4)

1.3 Gee 'n kort beskrywing van die volgende terme:

1.3.1 Uitvoerbaarheid

1.3.2 Doeltreffendheid

1.3.3 Konsekwentheid

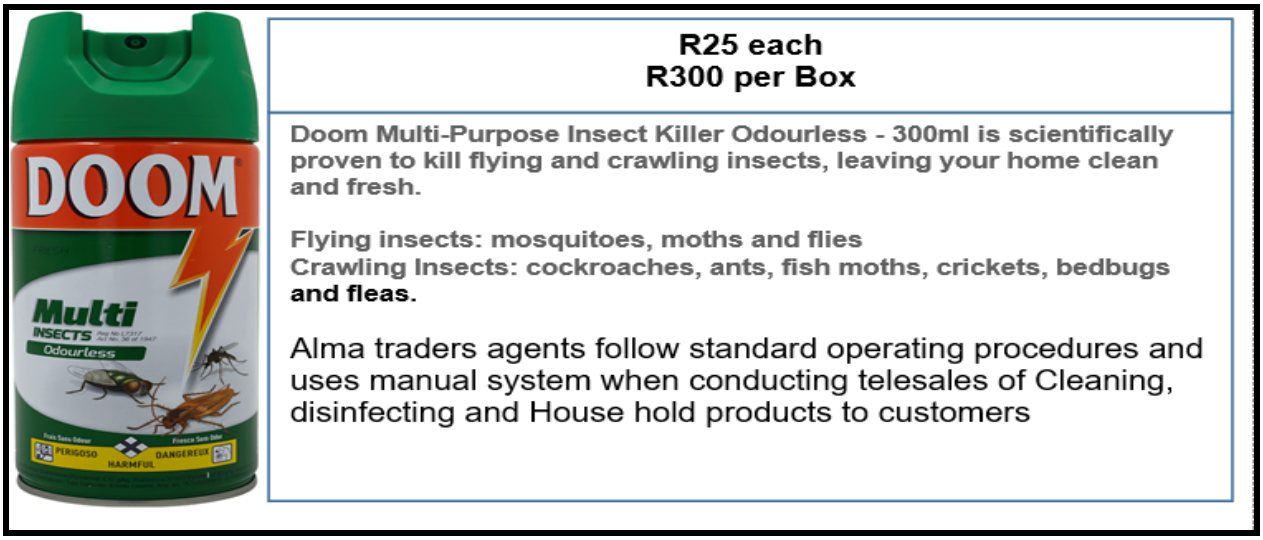
(3 × 2) (6)
[20]

TOTAAL AFDELING A 20

AFDELING B

VRAAG 2

Bestudeer die scenario en beantwoord die volgende vrae:



2.1 Watter soort kontaksentrum is Alma Traders? (2)

2.2 Motiveer jou antwoord op VRAAG 2.1. (2)

2.3 Wat is die hooffunksies van die soort kontaksentrum wat in VRAAG 2.1 genoem word? Noem DRIE funksies. (3)

2.4 Noem enige VYF soorte kliëntinligting wat vasgelê moet word. (5)

2.5 Watter soort skakelstelsel kan help om Alma Traders beter te bedryf? (1)

2.6 Noem TWEE voordele van die stelsel wat jy in VRAAG 2.5 genoem het. (2)

2.7 Noem TWEE maniere waarop agente kan verseker dat hulle produkinligting akkuraat is. (2)

Kopiereg voorbehou

2.8 Noem TWEE ander maniere waarop kliënte bestellings kan plaas. (2)

2.9 Definieer die volgende terme:

2.9.1 Handstelsel

2.9.2 Standaardwerkprosedure

(2 × 2) (4)

2.10 Noem enige DRIE voordele van ’n inbelsentrum. (3)

2.11 Wat kan veroorsaak dat Alma Traders kliënte verloor? (2)

2.12 Waarom moet ’n opvolgoproep by ’n uitbelkontaksentrum gemaak word? Noem TWEE redes. (2)

[30]

VRAAG 3

Bestudeer die foto hier onder en beantwoord dan die vrae wat volg:



Twee mans, wat matige beserings opgedoen het en in die wrak vasgekeer was, moes met meganiese kake uit die wrak gered word. Die twee pasiënte is op die toneel behandel voordat hulle met ’n ambulans vir verdere behandeling hospitaal toe geneem is.

[Bron: *www.southcoastsun.co.za/204523/jaws-of-life-used-at-accident-scene/*]

3.1 Noem enige DRIE nooddienste wat na hierdie ongelukstoneel gestuur moes word. (3)

3.2 Beskryf die volgende terme:

3.2.1 Versending

3.2.2 Slagoffer

3.2.3 Getraumatiseer

(3 × 2) (6)

3.3 Waarom moet noodoproepe so gou moontlik beantwoord word? Noem enige TWEE redes. (2)

Kopiereg voorbehou

3.4 GPS-tegnologie kan gebruik word om die dienslewering van ’n noodkontaksentrum te verbeter.

3.4.1 Waarvoor staan GPS? (1)

3.4.2 Verduidelik hoe GPS werk. (2)
[14]

VRAAG 4

Alma Traders het ’n diensvlakooreenkoms met sy gereelde kliënte gesluit, waarin die vlak van dienslewering wat kliënte verwag, beskryf word.

4.1 Verduidelik die konsep *diensvlakooreenkoms*. (2)

4.2 Noem VIER voorbeelde van nuttige inligting wat by die diensvlakooreenkoms ingesluit kan word. (4)

4.3 Beskryf kortliks VYF vereistes van ’n *diensvlakooreenkoms* waaraan ’n kontaksentrum moet voldoen. (5)

4.4 Onderskei tussen *kwaliteitmeting* en *doeltreffendheidmeting* ten opsigte van die vlak van dienslewering. (2 × 2) (4)

4.5 Bespreek DRIE faktore wat die suksesvolle implementering van ’n diensvlakooreenkoms belemmer. (3)
[18]

VRAAG 5

Lees die scenario en beantwoord dan die vrae wat volg:

John is ’n problematiese werknemer by die Tazara Kontaksentrum. Sy bestuurder kla oor werkstyd wat verlore gaan omdat John dikwels laat by die werk opdaag. Daarby baklei hy gedurig met ander agente en stry partykeer selfs met sy toesighouer. John se gedrag benadeel sy werkprestasie.

5.1 Identifiseer DRIE probleme in die scenario hier bo. (3)

5.2 Verduidelik wat die woord *probleem* beteken. (2)

5.3 Watter situasies waarsku ’n mens dat daar probleme by ’n kontaksentrum is? Noem DRIE situasies wat gewoonlik op probleme dui. (3)

5.4 Noem en verduidelik DRIE geldige en betroubare inligtingsbronne wat bewys dat John wel problematies optree. (3 × 2) (6)

5.5 As die bestuurder sy werknemer se probleem moet oplos, moet hy ander se hulp vra.

5.5.1 Waarom is dit belangrik om ander se hulp te vra?

5.5.2 Noem TWEE betroubare mense wat die bestuurder kan help om die probleem beter te verstaan en op te los.

(2 × 2) (2)
[18]

TOTAAL AFDELING B: 80
GROOT TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou