higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 4

21 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1
1.1.1 A✓
1.1.2 C✓
1.1.3 B✓
1.1.4 C✓
1.1.5 C✓
1.1.6 B✓
1.1.7 D✓
1.1.8 A✓
1.1.9 C✓
1.1.10 D✓

(10 × 1) (10)

1.2
- As jy gaste se klagtes ignoreer, sal dit hulle net meer ongelukkig maak.
- Dit maak dit ook moeiliker om die probleem op te los.
- Ondernemings kan waardevolle idees vir nuwe produkte en dienste bekom.
- Ondernemings kan gaste behou wat dalk elders sou gaan/lewenslange, lojale gaste.
- Hulle kan probleme ontdek waarvan die onderneming nie eens bewus was nie, en dit oplos.
- Dit sal verhoed dat gaste slegte publisiteit aan die onderneming gee.
- Die onderneming se personeel sal gelukkiger wees omdat hulle die tevredenheid sal smaak om klagtes op te los en gaste tevrede te stel.
- Dienslewering sal verbeter word. ✓ (Enige 5 × 1) (5)

1.3
- Geen verskeidenheid geriewe nie/misleidende reklame
- Onveilige toegangsroete
- Swak ontvangs/onbevoegde of onbeleefde personeel
- Ondoeltreffende/stadige diens ✓
- Nie voorbereid op kliënt se aankoms nie
- Kliënte is nie ingelig oor waarheen hul besittings geneem is nie. ✓
- Personeel gee nie onverdeelde aandag aan gaste nie.
- Badkamers en toilette is nie skoon nie.
- Elektriese toestelle werk nie/foutief
- Produk of diens voldoen nie aan beloftes nie.
- Elektrisiteit nie deurgaans beskikbaar nie/geen kragopwekker nie (Enige 5 × 1) (5)

1.4
- Ontvangs/voorportaal✓
- Huishouding
- Voedsel en drank✓
- Instandhouding ✓
- Bemarking (5)

1.5
- Indien ’n klagte nie korrek gehanteer word nie, kan dit baie skade aan die maatskappy aanrig.
- Die kliënt se tevredenheid hang af van hoe sy/haar klagte gehanteer word.
- Die persoon wat die probleem hanteer, behoort in staat te wees om dit op te los of seker te maak dat dit gehanteer word deur iemand wat dit wel kan oplos.
- As dit nie gebeur nie, sal die kliënt voel dat sy/haar klagte nie belangrik genoeg is om deur die regte persoon gehanteer te word nie.
- Bestuurders moet seker maak dat die personeel weet watter gesag hulle het en wie hulle moet inlig as die klagte buite hul verantwoordelikheid val.
- ’n Klagte kan vererger word as ’n junior personeellid beloftes aan ’n kliënt maak wat die onderneming nie kan nakom nie, en die personeellid dan sy/haar woord verbreek. (Enige 4 × 1) (4)

1.6
- Hulle kan ’n brief skryf.
- Hulle kan ’n e-pos stuur as hulle die kliënt se e-posadres het.
- Hulle kan die kliënt op hul landlyn of selfoon bel.
- Hulle kan ’n SMS stuur waarin hulle die kliënt meedeel dat hulle aan die klagte aandag gee. (Enige 3 × 1) (3)

1.7
- Kliënt se persoonlike besonderhede en sake moet vertroulik gehou word.
- Werknemers moet lojaal wees teenoor die maatskappy vir wie hulle werk en nie hul werkgewer in die teenwoordigheid van ’n kliënt slegsê nie.
- Werknemers moet ’n positiewe gesindheid jeens kliënte se behoeftes en voorkeure openbaar.
- Werknemers moet beleefd wees wanneer hulle ’n kliënt aanspreek en help.
- Werknemers moet bekwaam wees.
- Hulle behoort vrae te vra as hulle oor iets oorseker is in plaas daarvan om voor te gee dat hulle weet hoe dinge gedoen word.
- Hulle moet ’n nuwe vaardigheid oefen totdat hulle dit bemeester het.
- Hulle moet die regte gesindheid teenoor hul werk openbaar. ’n Kliënt kom baie maklik agter indien sy/haar gesindheid negatief is.
- Werknemers moet akkuraat wees. Geen kliënt wil verkeerde dokumente of foutiewe inligting ontvang nie.
- Werknemers moet goeie produkkennis besit. (Enige 4 × 1) (4)

1.8
- Gee ’n span opdrag om klagtes op te volg.
- Ontwerp ’n klagtevorm en maak dit toeganklik vir kliënte.
- Verseker bepaalde tydraamwerke om klagtes te hanteer.
- Stipuleer vlakke van gesag om klagtes te hanteer.
- Verseker dat personeel die prosedures verstaan.
- Kontroleer of die prosedure gebruikersvriendelik is.
- Hou vergaderings met personeel om ander oplossings te vind.
- Vestig ’n toegewyde afdeling om klagtes te hanteer.
- Verseker daar is ’n logiese prosedure vir die hantering van klagtes. ✓
- Kry oplossings vir enige probleem wat die kliënt kan hê.
- Gee terugvoering aan kliënte en bestuur. (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Lesing ✓
2.1.2 Noodhulp
2.1.3 Nieverbale terugvoering
2.1.4 Diensvlakke ✓
2.1.5 Interne kliënte ✓

(5 × 1) (5)

2.2
- Hotel
- Motel
- Lodge ✓
- Oord
- Woonstel
- Plaasverblyf
- Gastehuis ✓
- Bed & ontbyt
- Airbnb ✓

(Enige 8 × 1) (8)

2.3

VERVOER-DIENSTE	INLIGTINGS-DIENSTE	REISDIENSTE	DOBBELARY- EN ONTSPANNINGS-DIENSTE
• Toerbus-maatskappye ✓ • Treindienste✓	• Plekke van belang ✓ • Politieke stabiliteit van 'n bepaalde bestemming	• Geleentheids-organiseerders ✓ • Toer-operateurs ✓ • Toergidse ✓	• Perderesies • Kosfeeste ✓ • Musiekfeeste ✓

(10)

2.4
- Dit is 'n baie mededingende bedryf.
- Kliënte het baie keuses met betrekking tot die dienste wat hulle benodig.
- Sy het kliënte nodig sodat haar onderneming geld kan maak.
- Haar dienste moet beter wees as wat haar mededingers bied as sy meer kliënte wil lok.
- Sy kan kliënte bewus maak van die dienste wat sy bied deur dit te bemark.
- Hoe meer kliënte sy lok, hoe meer geld sal sy maak. (Enige 4 × 1) (4)

2.5
- Webtuiste/internet/sosiale media ✓
- Gedrukte media/koerante/tydskrifte/pamflette/brosjures ✓
- Televisie
- Advertensieborde ✓
- Radio

(Enige 3 × 1) (3)

2.6 2.6.1
- Kliënte moet weet dat die organisasie hul ondersteuning waardeer.
- Dit behoort aan hulle meegedeel te word of bewys te word deur klein geskenke van waardering.

2.6.2
- Kliënte wil die werknemer se onverdeelde aandag hê wanneer hulle met werknemers praat.
- Hulle verwag ook dat werknemers hulle eerste moet groet.

2.6.3
- Kliënte het keuses en alternatiewe nodig om in staat te wees om besluite te neem.
- Hulle wil voel dat hulle in beheer is van hoe hulle hul geld bestee.
- Hulle wil ook hul eie menings vorm.

(Enige 3 × 2) (6)

2.7
- Abby moet seker maak dat sy aan die kliënt die korrekte inligting gee.
- Sy kan die kliënt na haar webtuiste verwys as sy een het.
- Sy moet uitvind uit watter rigting die kliënt kom.
- Daarna kan sy 'n afskrif van die kaart maak, en die beste en veiligste roete na haar onderneming met 'n neonpen aandui.
- Die kaart kan dan geskandeer en per e-pos aan die kliënt gestuur word. (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 3

3.1
3.1.1 F ✓
3.1.2 D ✓
3.1.3 H ✓
3.1.4 A ✓
3.1.5 C ✓

(5 × 1) (5)

3.2 Verbale/mondelinge terugvoering (1)

3.3.1
- Hierdie tipe opname volg 'n vooraf opgestelde stel vrae.
- Die onderhoudvoerder verduidelik die metode aan die luisteraar.
- Die onderhoudvoerder maak aantekeninge van die antwoorde of
- Vul 'n vorm in wat vooraf vir hierdie tipe opname ontwerp is.
- Met 'n vooraf ontwerpte vorm kan 'n onopgeleide persoon vrae vra.

(Enige 3 × 1) (3)

3.3.2
- Dit is vrae wat spontaan deur die onderhoudvoerder gevra word.
- 'n Onderhoudvoerder moet 'n goeie begrip hê van die aard van die onderneming wat bespreek word. (3 × 1) (3)

3.4 Dit help 'n werknemer om:
- in harmonie met ander saam te werk.
- verantwoordelikheid te evalueer en te aanvaar
- metodes te identifiseer om op konflik te reageer
- in 'n span saam te werk (4)

3.5 3.5.1
- Terugvoering van kliënte ✓
- Terugvoering van medewerkers ✓ (4)

- Beoordeling deur bestuur
- Selfevaluering deur gebruikmaking van ’n vraelys ✓ (4 × 1)

3.5.2
- Om dinge uit die staanspoor reg te doen, skep ’n goeie indruk.
- Dit maak ’n kliënt senuweeagtig en waaksaam as die konsultant nie voorbereid is nie en aan die begin foute maak.
- ’n Kliënt wat ’n suksesvolle begin gehad het, sal maklik ’n probleem oorsien wat later kan voorkom.
- Kliënte sal terugkom as hulle met bevoegde personeel te doen kry. (4 × 1) (4)

3.5.3
- Vra die kliënt om verskoning.
- Bedank die persoon dat hy/sy dit onder jou aandag gebring het.
- Meld dit by die bestuurder/verantwoordelike persoon/onderhoudsafdeling aan. (Enige 2 × 1) (2)

3.5.4
- Om kliënte te help sonder om eers te groet
- Om kliënte toe te laat om in openbare areas te rook
- Om kliënte te laat betaal vir items wat gratis is (reklame-items).
- Om ongemagtigde personeel toegang te gee
- Om omkoopgeld van kliënte te aanvaar
- ’n Blinde reisiger is by die lughawe weggewys omdat die reisagent nie verduidelik het dat gidshonde nie toegelaat word nie.
- Om kliënte se inligting openbaar te maak (Enige 5 × 1) (5)

3.6
- Dit verseker effektiewe opleiding.
- Werknemers sal in staat wees om dit wat hulle geleer het, op hul unieke manier te implementeer.
- Werknemers sal volgens hul verskille behandel word.
- Werknemerdeelname aan die opleiding sal effektief wees.
- Dit is kostedoeltreffend. (5)

3.7 3.7.1
- Opleidingsbehoeftes ✓
- Gebrek aan motivering
- Ontevredenheid
- Misverstand
- Werksplekkonflik
- Gebrek aan hulpbronne – ✓ (Enige 2 × 1) (2)

3.7.2
- Finansies ✓
- Tyd ✓
- Opleidingshulpbronne ✓ (Enige 2 × 1) (2)

[40]

VRAAG 4

4.1
4.1.1 Waar ✓
4.1.2 Onwaar ✓
4.1.3 Onwaar ✓
4.1.4 Waar ✓
4.1.5 Onwaar ✓
4.1.6 Waar ✓
4.1.7 Onwaar ✓
4.1.8 Waar ✓
4.1.9 Onwaar ✓
4.1.10 Waar ✓

(10 × 1) (10)

4.2
- Waarneming/maatskappy-inspeksie
- Dalende winste/maatskappy se netto wins neem af
- Negatiewe kliëntterugvoering
- Opnames/navorsing
- Werknemerterugvoering
- Werknemerselfevaluering
- Medewerkers se terugvoering oor kollegas se prestasie/werkverrigting ✓.
- Doen ’n ontleding van opleidingsbehoeftes. (Enige 6 × 1) (6)

4.3 4.3.1
- ’n Bestuurder moet ’n jaarlikse begroting opstel.
- Opleiding is een van die items op die uitgawebegroting van elke onderneming.
- Die bestuurder moet begroot vir die opleiding van personeel op grond van sy/haar kennis van personeellede, die posvereistes, toekomstige tendense in tegnologie en produkvereistes. (Enige 2 × 1) (2)

4.3.2
- Die bestuurder is die beste persoon om te weet hoeveel tyd elkeen van die werkers beskikbaar het vir opleiding.
- Hulle sal ook weet watter senior personeellede beskikbaar is om nuwe werknemers op te lei.
- Hulle sal weet wanneer die afdeling se besigste tye is en sal beplan dat opleidingskursusse tydens stil periodes plaasvind.
- Hulle sal ook reël vir plaasvervangers vir daardie werknemers wat weg van hul werkstasies sal wees.

(Enige 3 × 1) (3)

4.3.3
- Dit sluit verskeie aspekte in wat betrokke is by die opleidingsproses, soos mense met die kundigheid om die opleiding te gee en die materiale wat benodig word.
- Voorbeelde hiervan is boeke, projektors, rekenaars, riglyne, aantekeninge, skryfbehoeftes en opleidingslokale.
- Hulpbronne sluit ook in die tyd en geld wat vir opleiding benodig word. (Enige 2 × 1) (2)

4.4
- Werknemers sal weet hoe hulle in die opleidingsprogram vaar.
- Dit gee inligting oor die doeltreffendheid van die opleiding.
- Dit stel werknemers in staat om hul vordering te evalueer en verbeteringe aan te bring, waar nodig.
- Werknemers sal in staat wees om te fokus op die stappe wat nodig is om sy of haar doel te bereik.
- Dit maak die proses van opleiding en ontwikkeling meer konstruktief.
- Dit verbeter hul selfvertroue.
- Dit motiveer personeel om te leer.
- Werknemers sal maklik dit wat hulle geleer het, kan implementeer.
- 'n Gebrek aan terugvoering lei tot mismoedigheid. (Enige 7 × 1) (7)

4.5
- Hulle kan nie akkurate besluite neem nie.
- Hulle kan meer beserings veroorsaak.
- Hulle weet nie wat die korrekte prosedures is om te volg nie.
- 'n Gebrek aan ervaring kan tot onnodige sterftes lei.
- Hulle kan 'n persoon verlam laat.
- Hulle kan siektes opdoen.
- Hulle kan nie inligting oor die slagoffer inwin nie.
- Hulle weet nie wie om in 'n noodsituasie te kontak nie.
- Op regsgebied het hulle nie die nodige bevoegdheid nie. (Enige 8 × 1) (8)

4.6
- Sodat geen tyd vermors word nie
- Die beseerde persoon se lewe kan gered word as die korrekte personeel gekontak word. (2)

[40]

VRAAG 5

5.1
5.1.1 H ✓
5.1.2 F ✓
5.1.3 G✓
5.1.4 A ✓
5.1.5 C ✓ (5 × 1) (5)

5.2
5.2.1 Verstikking (1)

5.2.2 Verstikking is wanneer 'n vreemde objek in die keel of lugpyp vassit. ✓ (2)

5.2.3
- Hoes
- Gryp aan die nek
- Bewusteloosheid ✓
- Nie in staat om te praat nie
- Gesig word blou ✓
- Fluitgeluid
- Angs
- Nek swel
- Neusgate is oopgesper ✓ (Enige 7 × 1) (7)

5.2.4
- Slaan op rug
- Vee met vinger in mond ✓
- Abdominale druk
- Druk op borskas (4)

5.3 5.3.1
- Lig ander werkers oor die storting in.
- Beperk die storting en ontruim mense wat in daardie gebied werk.
- Ventileer die gebied.
- Indien die gestorte materiaal vlambaar is, moet vlamme geblus word.
- Bekom toepaslike skoonmaakvoorrade.
- Dra veiligheidsklere wanneer stortsels opgeruim word. (6 × 1) (6)

5.3.2
- Nader die slagoffer slegs as dit veilig is om dit te doen.
- Moenie jou lewe in gevaar stel nie.
- Pas noodhulp toe volgens jou opleidingsvlak.
- As jy nie gekwalifiseerd is nie, ontbied ’n noodhelper.
- Gebruik enigiets wat beskikbaar is, bv ’n hemp of baadjie om matige arteriële druk uit te oefen om die bloeding te stop.
- Moenie probeer om die slagoffer te beweeg tensy dit absoluut noodsaaklik is nie.
- Ontbied ’n ambulans. ✓ (Enige 6 × 1) (6)

5.4
- Potensiële noodsituasies ✓
- Gevaarhoudende materiale wat op die perseel gebruik word ✓
- Belangrikste organisatoriese verantwoordelikhede ✓
- Reëlings met plaaslike nooddiensverskaffers, bv paramedici, ambulansdiens ✓
- Noodreaksieprosedures, insluitend noodkommunikasieprosedures, bv as telefoonlyne buite werking is
- Tipes noodreaksietoerusting, bv noodhulptassie, en waar dit gebêre word
- Instandhouding van noodreaksietoerusting, bv brandblussers ✓
- Opleiding van personeel, insluitend noodreaksiespan op die terrein
- Toetsing van alarmstelsel
- Ontruimingsroetes en -uitgange en vergaderpunte ✓
- Bevelsketting (Enige 5 × 1) (5)

5.5
- Direkte druk ✓
- Gebruik drukpunte.
- Elevasie (Lig liggaamsdeel op) ✓ (Enige 2 × 1) (2)

5.6
- Interne wonde ✓
- Eksterne wonde ✓ (2)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou