higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4

17 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1

1.1.1	D
1.1.2	C
1.1.3	A
1.1.4	B
1.1.5	C
1.1.6	D
1.1.7	A

(7 × 2) (14)

1.2

1.2.1	Onwaar
1.2.2	Waar
1.2.3	Waar
1.2.4	Onwaar
1.2.5	Onwaar

(5 × 1) (5)

[19]

TOTAAL AFDELING A: 19

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- ‘n Klagteverslag kan opgestel word.
- Aantekeninge kan op die rekenaarstelsel gemaak word om die vordering van die klagte te dokumenteer. (2 × 2) (4)

2.1.2
- Hou deurlopend kontak met die kliënt.
- Wees daartoe verbind om die kliënt se klagtes op te los.
- Aanvaar verantwoordelikheid vir die klagte. (3)

2.1.3
- Deur middel van e-pos
- Telefoon
- WhatsApp
- Teken dit in klagteregister aan of maak aantekeninge op die stelsel as bewys vir bestuurders. (2)

2.1.4
- Ontevredenheid met ‘n produk
- Swak diens
- Foutiewe vaslegging van inligting op die stelsel
- Beperking van die produk (Enige 2 × 2) (4)

2.2
- Om te verseker dat die kliënt gerus voel dat iets oor die klagte gedoen word.
- Die kliënt moet weet wat die oorsaak van die probleem is.
- Behoorlike kommunikasie bevorder die maatskappy se goeie naam en geloofwaardigheid. (4)

Kopiereg voorbehou

(Enige 2 × 2)

2.3 Interne partye – enigiemand wat op enige manier by die klagteproses betrokke is (2)

2.4 Die kontaksentrum moet weet wat die personeel en die departement se maksimum uitset of die maksimum bedryfskapasiteit in die kontaksentrum kan wees. (2)
[21]

VRAAG 3

3.1.1
- Waarde van navorsing – dit kan bestuurders help om beter besluite te neem deur hulle van waardevolle inligting te voorsien.
- Dit help bestuurders om te weet watter handelswyse en prosesse hulle moet volg.
- Dit verminder onsekerheid.
- Goeie navorsing kan verkope en wins verhoog. (Enige 2 × 2) (4)

3.1.2 Opname (2)

3.1.3
- Die gebruik van gestruktureerde vraelyste verseker maklike data-ontleding, omdat alle respondente dieselfde vrae in dieselfde volgorde gevra word.
- Stel die navorser in staat om die onderhoud te beheer, sonder om self teenwoordig te wees.
- Kan per telefoon gedoen word, wat koste sal bespaar.
- Die gebruik van telefoon of pos, en die laer koste per onderhoud maak dit moontlik om ‘n groot aantal onderhoude met ‘n breër deursnee te beheer (Enige 3 × 1) (3)

3.2
- Beter nasporing/opvolging – die internet bied ongeëwenaarde vermoë om kliënte op te volg en te monitor.
- Beter kommunikasie – die internet stel bemarkingsagente in staat om kliënte se webwerf-aktiwiteit te monitor, en dit bied ook beter kommunikasie tussen die kliënt en die maatskappy.
- Navorsingsinstrumente – baie internetdienste het ekstra opsies om navorsing te doen; byvoorbeeld soekenjins en instrumente om opnames te doen. (3 × 2) (6)

3.3 Tendensontleding verwys na die versameling van inligting en die ondersoek daarvan om patrone of tendense te identifiseer. (2)

3.4
- Wie is die kliënte?
- Waar is die kliënte geleë?
- Hoe kan hulle gekontak word?
- Watter hoeveelheid wil die kliënte hê?
- Watter gehalte wil die kliënte hê?
- Wat is die beste tyd om te verkoop? (Enige 4 × 1) (4)

[21]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Goed opgeleide personeellede✓ – alle kontaksentrumagente moet oor voldoende opleiding beskik.✓
- Agente wat 'n verskeidenheid tale vlot kan praat✓ – agente behoort enige kliënt se taalvereistes te kan akkommodeer ✓
  Professionele agente✓ – agente moet op 'n professionele manier optree wanneer hulle met agente/kliënte werk.✓
  Voldoende vereistes/instrumente/hulpmiddels om kontaksentrumfunksies uit te voer✓ – hulpmiddels soos rekenaarhardeware, waartoe die agente toegang moet hê, om kliënte te help. ✓
- Goeie werksverhoudings tussen personeel✓ – agente moet soos 'n familie wees en as 'n span werk om die kliënte te help✓ (5 × 2) (10)

4.1.2
- Lewer kliëntedienste.
- Agente tree op as sentrale kommunikasiepunt.
- Agente skep 'n vlak van orde in die maatskappy.
- Agente dien as skakel tussen die departemente in die maatskappy.
- Ontvang oproepe. (Enige 4 × 1) (4)

4.2
- Onbeklinkte verkoopstransaksies is verkoopstransaksies wat nie voltooi is nie✓ en hulle tel nie as bereikte verkoopsmikpunte nie.✓
- Beklinkte verkoopstransaksies is voltooi✓ en hulle tel wel as bereikte verkoopsmikpunte.✓
  (2 × 2) (4)

[18]

VRAAG 5

5.1
- Hoeveel oproepe ontvang die kontaksentrums?
- Hoeveel oproepe is afgesny?
- Hoeveel oproepe het elke agent geneem?
- Hoeveel oproepe is per uur geneem?
- Hoe lank het elke agent op die telefoon spandeer?
- Hoe lank het elke agent gedurende die dag aan sekondêre take spandeer? (Enige 3 × 1) (3)

5.2 Beheerparameters is die inligting wat gebruik word om die minimumvlakke vir prestasiestandaarde te stel. (2)

5.3
- Beskikbaar om kliënte se oproepe te neem wanneer dit inkom.
- Help kliënte om hul klagtes so gou moontlik op te los.
- Goed opgelei en sal oor al die produkkennis beskik. (3 × 2) (6)

5.4
- Identifiseer kliënte se behoeftes akkuraat in 'n bedryfspesifieke konteks.
- Identifiseer 'n bestaande kliënt van die maatskappy se behoeftes
- Identifiseer die behoeftes van 'n nuwe kliënt van die maatskappy. (3 × 2) (6)

5.5
- Jy stuur ‘n verkeerde boodskap uit as jy gedurig die kliënt laat aanhou, omdat jy nie weet wat die antwoord is nie.
- Sodat jy verstaan hoe elke produk werk.
- Vir die bestuurspan om te verseker dat die korrekte inligting op die korrekte manier aan die kliënt oorgedra word.
- Om daarna te verwys indien nodig.
- Om daarna te verwys indien daar iets omtrent die produk is wat jy nie weet of verstaan nie.

(Enige 4 × 1) (4)
[21]

TOTAAL AFDELING B: 81
GROOTTOTAAL: 100