higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4

(10041034)

17 November 2022 (X-vraestel)
09:00–11:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

448Q1N2217

Kopiereg voorbehou

TYD: 2 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 is.

4. Begin elke vraag op ‘n nuwe bladsy.

5. Gebruik slegs ‘n blou of swart pen.

6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Watter EEN is ‘n voorbeeld van professionaliteit in ‘n kontaksentrum-situasie?

A Kleredrag
B Kennis van sleutelbord
C Netheid
D Goeie sedes

1.1.2 Watter EEN is nie ‘n stap om die aard en oorsprong van die klagte te bepaal nie?

A Agent besluit of dit geëskaleer moet word of nie
B Klant lug die agent oor die klagte in
C Agent skakel ander klante om uit te vind
D Agent evalueer die klagte

1.1.3 Die vernaamste rede waarom ‘n prestasiebeoordelingsonderhoud gevoer word, is …

A om nie-presterende personeellede te identifiseer
B om foute te identifiseer
C om belonings te gee
D om erkenning te verleen aan agente vir goeie werk

1.1.4 …is ‘n aktiwiteit om bestuurders te help om beter besluite te neem en hulle van waardevolle inligting te voorsien.

A prospektering
B navorsing
C televerkope
D bemarking

1.1.5 Help om televerkoopsagente se prestasie te evalueer.

A Skaal
B Toewyding
C Klante-opname
D Vennootskap

Kopiereg voorbehou

1.1.6 … kan omskryf word as ‘n morele gedragskode of stel wette.

A Sedes
B Kultuur
C Etiek
D Beginsels

1.1.7 Die grondslag van en eerste behoefte in Maslow se behoeftehiërargie.

A Biologiese en fisiese behoeftes
B Veiligheidsbehoeftes
C Basiese behoeftes
D Erkenningsbehoeftes

(7 × 2) (14)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Dokumentering van ‘n probleem is dieselfde as om ‘n verslag te skryf.

1.2.2 ‘n Bemarkingsplan is ‘n plan van aksie vir ‘n gegewe tydperk, gewoonlik een jaar.

1.2.3 ‘n Toesighouer van ‘n kontaksentrum kan soms die verkoopspersoneel oplei, wanneer hy of sy gevra word om dit te doen.

1.2.4 Die aandeelhouers word geklassifiseer as enigiemand wat op enige manier by die klagteproses betrokke is.

1.2.5 Marksegmentering is die verdeling van die buurt in kleiner voorstede.

(5 × 1) (5)
[19]

TOTAAL AFDELING A: 19

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 XYB is ‘n kontaksentrummaatskappy wat in Pretoria gebaseer is. Dit is die kontaksentrum van ‘n baie groot en gewilde kleinhandelwinkel. Die maatskappy het voortdurend ‘n tekort aan agente en beoog om minstens 20 agente gedurende 2022 aan te stel. Een van die vereistes vir die pos is ‘n matrieksertifikaat of nasionale beroepsgerigte Vlak 4-sertifikaat (NCV vlak 4). Die pos vereis ’n persoon wat klagtes kan oplos: dus, iemand wat oor goeie kommunikasievaardighede beskik; en wat vlot in Afrikaans en Engels en een van die Afrika-tale is. Die geskikte kandidaat moet ook oor goeie telefoon-etiket en rekenaarvaardighede beskik..

XYB het vyf takke in Gauteng. XYB Kontaksentrums kry dikwels met klagtes te doen. Jy doen aansoek om ‘n pos by een van hierdie takke. Berei jouself vir die onderhoud voor deur die vrae hier onder te beantwoord.

2.1.1 Verduidelik die TWEE maniere waarop jy ‘n klagte wat van een van XYB se klante ontvang is, kan dokumenteer. (2 × 2) (4)

2.1.2 Noem DRIE reëls wat jy sal toepas om ‘n klaende klant tevrede te hou indien jy die werk kry. (3)

2.1.3 Noem TWEE maniere om bestuur op hoogte te hou van die vordering van die klagte.. (2)

2.1.4 Noem TWEE moontlike klagtes wat jy van klante van XYB Kontaksentrum kan verwag. (2 × 2) (4)

2.2 Gee TWEE redes waarop ‘n klant op hoogte gehou moet word van die vordering van sy of haar klagte. (2 × 2) (4)

2.3 Verduidelik *interne partye.* (2)

2.4 Waarom sal jy ‘n maatstafstandaard (‘benchmark standard’) in ‘n kontaksentrum instel? (2)

[21]

VRAAG 3

3.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Die land is in chaos weens die Codid-19-pandemie. Die pandemie het die land hard getref, en is nou in ‘n swak posisie. Mense het hul werk verloor, Huise is deur die bank teruggeneem, Sommige families sukkel selfs om kos op de tafel te sit. Die ekonomie is afgradeer na rommelstatus, Goeie navorsing kan help om verkope en wins te verhoog in die maatskappy waar jy werk.

3.1.1 Wat is die TWEE waardes wat navorsing kan toevoeg in die omstandighede hier bo? (2 × 2) (4)

3.1.2 Noem die effektiewe navorsingsmetode wat mees dikwels gebruik word. (2)

3.1.3 Noem die DRIE voordele van die navorsingsmetode wat jy in VRAAG 3.1.2 genoem het. (3)

3.2 Die vierde nywerheidsrewolusie het die lewe vergemaklik en ons lewens verbeter.

Verduidelik kortliks die DRIE elemente van internettegnologieë wat gebruik word om data suksesvol in te win. (3 × 2) (6)

3.3 Die tendens in marknavorsing het die afgelope paar jaar dramaties verander.

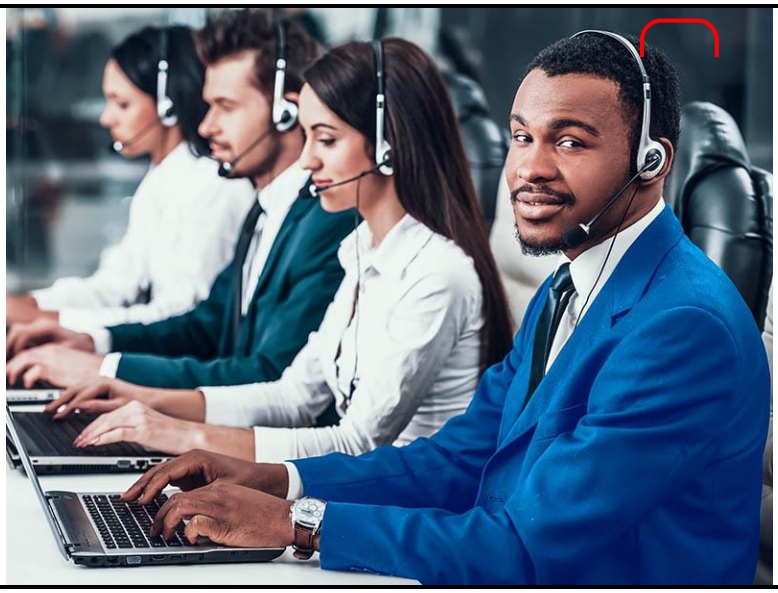
Wat is *tendensontleding*? (2)

3.4 Skryf VIER vrae neer wat 'n agent tydens marknavorsing moet vra om inligting te verkry. (4)

[21]

VRAAG 4

Kyk na die prent hier onder en beantwoord dan die vrae:



4.1 Kontaksentrumagente maak kontak elke keer wat hulle 'n oproep beantwoord. Hulle is die skakel tussen die maatskappy en die klante.

4.1.1 Bespreek kortliks die VYF vereistes waaraan die agente in hierdie prent moet voldoen, wat die kontaksentrum sal help om behoorlik te funksioneer. (5 × 2) (10)

4.1.2 Noem die VIER funksies van ‘n kontaksentrum waarvoor die agente in die prent verantwoordelik is. (4)

4.2 Vergelyk beklinkte verkope (‘closed sales’) met onbeklinkte verkope (‘unclosed sales’). (2 × 2) (4) **[18]**

VRAAG 5

5.1 Noem enige DRIE voorbeelde van prestatsiestandaarddata-inligting wat gebruik kan word om kontaksentrumagente se prestasie te monitor. (3)

5.2 Definieer *beheerparameters.* (2)

5.3 Verbintenis tot gehalte word op grond van watter DRIE aspekte gemeet? (3 × 2) (6)

5.4 Bespreek hoe jy ‘n verkoopsgeleentheid sal identifiseer wanneer jy in ‘n kontaksentrum in die groothandel- en kleinhandelbedryf werk. (3 × 2) (6)

5.5 Waarom is dit belangrik om relevante produkinligting in ‘n kontaksentrum te bekom? Noem enige TWEE aspekte. (2 × 2) (4) **[21]**

TOTAAL AFDELING B: 81
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou