higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4

28 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 B
1.1.2 D
1.1.3 A
1.1.4 D
1.1.5 B

(5 × 2) (10)

1.2
1.2.1 Waar
1.2.2 Onwaar
1.2.3 Waar
1.2.4 Onwaar
1.2.5 Onwaar

(5 × 1) (5)
[15]

TOTAAL AFDELING A: 15

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Besig om ’n kliënt se klagte op te los
- Probeer om met ’n moeilike kliënt te redeneer
- Verduidelik iets aan ’n kliënt (Enige 1 × 2) (2)

2.1.2
- Stel die aard van die klagte vas. Die kliënt het aan die oproepsentrum-agent vertel dat hy nie vir die ongeluk uitbetaal is nie.
- Vind die oorsprong van die probleem. Kontroleer die stelsel terwyl die kliënt aanhou en vind die ware probleem.
- Lig die senior werknemer in oor die situasie. Hou die senior werknemer ingelig oor die vordering.
- Lig die kliënt oor die volgende stap in. Lig die kliënt in wat jy gaan doen en dat jy terugvoering oor die saak sal gee.
- Dokumenteer die oproep en ken ’n verwysingsnommer toe. ’n Aantekening moet op die stelsel gemaak word en ’n verwysingsnommer moet aan die kliënt gegee word.
- Voltooi ’n klagteverslag – die datum van die klagte, kliënt se kontakbesonderhede, verwysingsnommer en datum waarop die klagte opgelos is, moet aangeteken word.

(6 × 2) (12)

2.2
- Telefonies
- Per e-pos
- Deur klagtes in ’n register aan te teken of op die stelsel aan te teken (3)

Kopiereg voorbehou

2.3
- Dit verseker die kliënt dat die klagte aandag geniet.
- Dit wys die maatskappy se toewyding om die kwessie op te los. (2 × 2) (4)

2.4
- Dit is ’n deurslaggewende deel van ’n goeie organisasie.
- Indien daar geen vennootskap tussen afdelings is nie, sal die maatskappy nie optimaal funksioneer nie.
- ’n Vennootskap beteken dat belanghebbendes die visie van die maatskappy verstaan.
- Dit help om ’n goeie reputasie vir die maatskappy te vestig.
- Dit is ’n noodsaaklike deel van die oplossing van ’n klagte.
- As daar nie ’n vennootskap is nie, kan daar spanning tussen personeellede ontstaan.

(Enige 4 × 1) (4)
[25]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Marknavorsing/opname (2)

3.1.2
- Gestruktureerde onderhoude kan buigsaamheid verminder.
- Die dieper gevoel van die onderhoudgewer kan nie goed ondersoek word nie.
- Vrae word beperk tot dié wat kort antwoorde verskaf. (3 × 2) (6)

3.1.3
- Teikenmarkte
- Produk
- Verspreiding
- Bevordering/promosie
- Prysbepaling
- Eksterne faktore
- Andere, byvoorbeeld maatskappybeeld (Enige 6 × 1) (6)

3.1.4
- Om te weet wie die kliënte is
- Om die posisie van die kliënte vas te stel en hoe hulle gekontak kan word
- Om uit te vind wie die maatskappy se mededingers is
- Om die kliënt se voorkeure vas te stel
- Om hul produkte akkuraat van pryse te voorsien (Enige 4 × 1) (4)

3.2 Tendensanalise verwys daarna om inligting in te samel en dit te bestudeer om patrone of tendense waar te neem. (2)
[20]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Goed opgeleide agente
Agente moet 'n paar tale vlot kan praat.
Goeie werksverhoudings onder personeel.
Gereedskap wat benodig word om die take/funksies uit te voer
(Enige 2 × 1) (2)

4.1.2 Dit verwys na 'n morele gedragskode of stel voorskrifte. Hierdie voorskrifte bepaal hoe ons in 'n geskil behoort op te tree.
(2 × 1) (2)

4.2
- Wanneer 'n agent kliënte toepaslik aanspreek, byvoorbeeld as "meneer" of "mevrou".
- Wanneer 'n agent op 'n professionele manier met kliënte praat deur gebruikmaking van toepaslike taal.
- Wanneer 'n agent noukeurig luister na dit wat die kliënt te sê het.
- 'n Agent moet nooit 'n kliënt onderbreek nie.
- 'n Agent moet nooit beloftes maak wat hulle nie kan nakom nie. (5)

4.3
- Iemand wat graag in 'n kontaksentrum wil werk
- Iemand wat 'n kliënt van 'n maatskappy wil word
- Besluitnemers by 'n maatskappy wat nie 'n kontaksentrum het nie (3)

4.4
- Goed opgeleide personeel
- Beter kliëntediens
- Maklike toegang tot inligting
- Vestiging van verhoudings met kliënte en personeel
- Gee aan die maatskappy 'n goeie reputasie
- Bied direkte toegang tot professionele persoon (Enige 4 × 1) (4)

[16]

VRAAG 5

5.1
- Om vas te stel hoe goed die personeel hul werk verrig en waar dinge kan verbeter.
- Om die personeel te motiveer en te bemagtig. (2 × 2) (4)

5.2
- Hoeveel oproepe daagliks beantwoord behoort te word
- Hoeveel tyd die agent aan 'n telefoonoproep behoort te bestee
- Hoeveel dae dit sal duur om skriftelike en telefoniese navrae te beantwoord (3)

5.3
- Kontroleparameters is die inligting wat gebruik word om die minimum grense vir die prestasiestandaarde te stel.
- Dit sit uiteen hoeveel speling jy het voordat jy misluk om die DVO na te kom.

(2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

5.4 5.4.1

- Die maatskappy kan 'n aansporingsprogram vestig wat aan werknemers punte vir goeie prestasiebeoordelings en prestasies gee.

- Hierdie punte kan vermeerder en aan die einde van 'n jaar ontvang personeellede 'n aansporing vir die punte wat tydens daardie periode versamel is.

(1 x 2)

5.4.2

- Die toesighouer kan die personeel se prestasies erken deur 'n algemene departementele aankondiging te maak.
- Sodoende lig jy al die personeel in oor hoe goed hul kollegas vaar.
- Dit verbeter die moraal in die afdeling en laat die betrokke personeellid goed voel omdat 'n ophef van hulle gemaak is.

(1 × 2)

(4)

5.5.1

- Bekostigbare omvattende huisversekering
- Omvattende motorversekering
- Goeie selfoonversekering (onder draagbare besittings) (3)

5.5.2

- Die verkoopspersoon moet aktief luister wanneer hulle met 'n kliënt te make het.
- Die verkoopspersoon moet dadelik reageer op enige aanmerkings wat 'n kliënt maak.
- Die verkoopspersoon moet besef wanneer verkoopsgeleenthede opduik tydens geselsies oor die foon tussen die agent en die kliënt.
- Soms ontvang die verkoopspersoon 'n oproep van iemand wat oor 'n produk of diens navraag doen en daardie geleentheid behoort gebruik te word om die persoon te oorreed.

(Enige 2 × 1) (2)

5.5.3

- Om te voorkom dat jy 'n kliënt laat aanhou omdat jy nie die antwoord op 'n vraag ken nie.
- Om 'n goeie indruk van jouself en die maatskappy te gee (2)

5.6

- Om meer as een produk aan 'n kliënt te verkoop
- 'n Maatskappy kan 'n selfoonkontrak verkoop asook versekering om die selfoon te dek.
- Om 'n maatskappy met 50 werknemers as kliënte vir jou maatskappy te bekom (Enige 2 × 1) (2)

[24]

TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100