higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4

(10041034)

28 November 2023 (X-vraestel)
09:00–11:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4
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. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
5. 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 (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Wanneer jy ’n kliënt se behoefte identifiseer, behoort jy ...

A die hele verskeidenheid van dit wat jy verkoop vir die kliënt aan te bied.
B die kliënt toe te laat om vir jou te sê wat hulle benodig en wil hê.
C op al die aktiwiteite van jou maatskappy te konsentreer.
D ’n aanname te maak oor dit wat hulle benodig en wil hê.

1.1.2 Die genereer van multiverkope in ’n kontaksentrum volgens maatskappyspesifieke regulasies en bedrywighede verwys na ...

A die uitleg van kantore of werkruimtes in ’n verkoopsafdeling.
B hantering van korrespondensie.
C kleredragkode wat deur verkoopsbestuurders gekies word.
D die manier waarop ’n produk in die maatskappy verkoop word.

1.1.3 Die doel van ’n prestasiebeoordeling is om …

A vas te stel op watter gebiede personeellede nie presteer nie.
B foute van die maatskappy te kontroleer.
C ’n werknemer se afwesigheid te monitor.
D ’n bestuursverslag te voltooi.

1.1.4 Beoordelingsmetodes behoort ...

A altyd op skrif gestel te word.
B aan die bestuur verduidelik te word.
C slegs deur agente gebruik te word.
D aan individue oorgedra te word.

1.1.5 Die volgende is ’n voorbeeld van ’n fisiologiese behoefte.

A water en elektrisiteit.
B water en voedsel.
C voedsel en skoolgeld.
D skuiling en drankies.

(5 × 2) (10)

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 Dit is ingewikkeld om 'n verkoopsgeleentheid te identifiseer.

1.2.2 Produkverwante inligting kan slegs by opleidingswerksessies verkry word.

1.2.3 Verkoopsteikens kan in getalle asook randwaarde uitgedruk word.

1.2.4 Om 'n verslag te skryf is nog 'n manier om 'n agent se werkverrigting na te gaan.

1.2.5 Dit is onmoontlik om produkte in 'n kontaksentrum te kruisverkoop.

(5 × 1) (5)

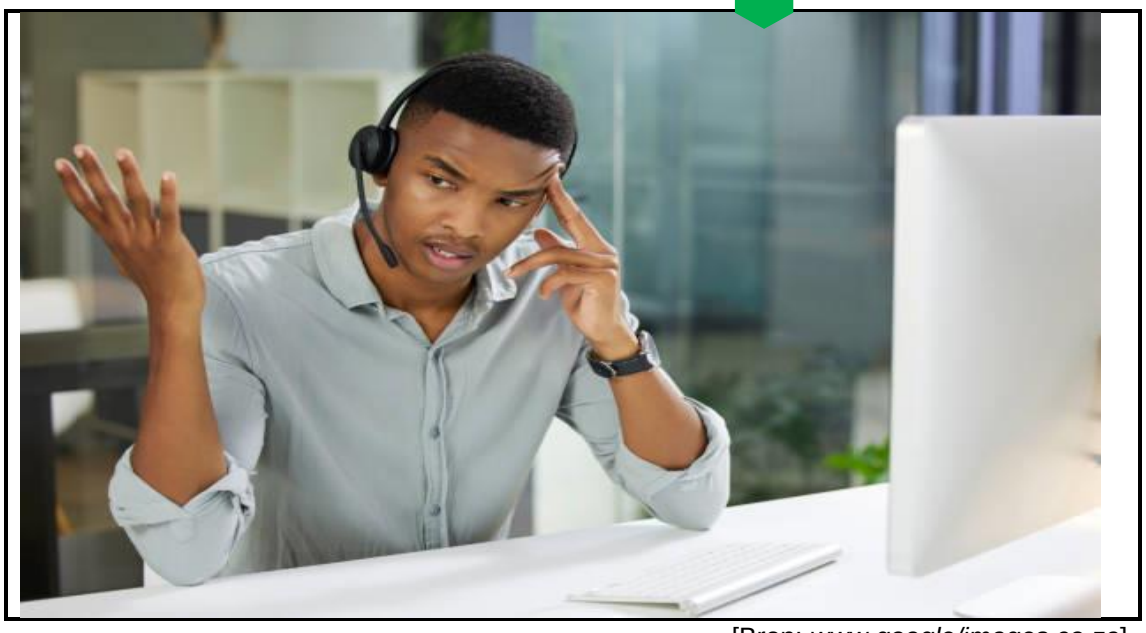
[15]

TOTAAL AFDELING A: 15

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die onderstaande foto van 'n agent wat vir 'n motormaatskappy werk en beantwoord die vrae:



[Bron: *www.google/images.co.za*]

2.1.1 Beskryf kortliks wat die agent se liggaamstaal jou oor sy gesprek met die kliënt meedeel. (2)

2.1.2 Noem en verduidelik SES stappe wat die agent moet volg om die kliënt se klagte op te los. (6 × 2) (12)

2.2 Noem die DRIE algemeenste maniere waarop belanghebbendes oor die vordering van die situasie of klagte ingelig kan word. (3)

2.3 Verduidelik die belangrikheid van kommunikasie tussen kliënt en agent met betrekking tot die uitkoms en vordering van die klagte of probleem. (2 × 2) (4)

2.4 Gee VIER redes waarom 'n organisasie 'n vennootskap met sy belanghebbendes behoort te sluit. (4)

[25]

VRAAG 3

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

3.1

'n Pasgestigte maatskappy in Midrand wat motoronderdele verkoop, is op soek na 'n oproepsentrum-agent.

Die maatskappy verkoop motorvoertuigonderdele. Kliënte bel in om onderdele te bestel en soms om foutiewe bestellings terug te bring. Die maatskappy het ander takke in die land, maar is nie gewild in townships nie. Dit is baie belangrik vir 'n nuwe maatskappy om homself te bemark in en naby die gebied waar sy teikenmark geleë is.

Die kontaksentrumagent sal deel van die bemarkingsafdeling wees. Dit is baie belangrik dat die geskikte kandidaat 'n goeie bemarkingsagtergrond moet hê. Die bestuurder/s sal die inligting gebruik wat deur hierdie agent ingesamel word. Hulle neem hul besluite oor die betrokke produk asook die roete wat die maatskappy in die toekoms sal volg op grond van hierdie inligting. Dit is dus noodsaaklik dat die inligting akkuraat moet wees en deur gebruikmaking van geldige metodes verkry word. 'n Onderneming maak staat op deeglike navorsing.

3.1.1 Watter metode kan die maatskappy se agente gebruik om data oor sy produkte in te samel? (2)

3.1.2 Bespreek DRIE nadele van die metode wat in VRAAG 3.1.1 genoem word, wat kan veroorsaak dat die maatskappy inkomste verloor. (3 × 2) (6)

3.1.3 Noem SES gebiede op grond waarvan bemarkingsbesluite geneem moet word waarvan die maatskappy moet weet. (6 × 1) (6)

3.1.4 Noem enige VIER redes waarom navorsing in die maatskappy gedoen word. (4)

3.2 Definieer *tendensanalise.* (2)

[20]

VRAAG 4

Bestudeer die onderstaande inligting en beantwoord die vrae.

4.1 ’n Kontaksentrum is die kern van enige maatskappy. As ’n vlak 4-Kontaksentrumbediening-student leer jy in die klas oor professionalisme in ’n oproepsentrum. Agente moet professioneel optree wanneer hulle in ’n oproepsentrum werk, omdat ’n gebrek aan goeie maniere sal veroorsaak dat die onderneming kliënte verloor. Agente word in elke opleidingsessie beveel om rolspel te doen waartydens hulle oefen hoe om professioneel op te tree. Agente leer oor kontaksentrumkultuur. Die rede daarvoor is om insig te kry in die manier waarop agente en bestuurders kan saamwerk om ’n goeie kontaksentrumkultuur te vestig. Ten einde in ’n kontaksentrum te floreer, moet ’n gelukkige omgewing geskep word waar almal veilig en tuis voel.

4.1 Beantwoord die twee vrae hier onder oor ’n goeie kontaksentrumkultuur.

4.1.1 Noem TWEE elemente behalwe professionalisme wat deel van ’n doeltreffende kontaksentrum uitmaak. (2 × 1) (2)

4.1.2 Bespreek die betekenis van kontaksentrumbeginsels. (2 × 1) (2)

4.2 Noem VYF werklike situasies waar agente professioneel optree. (5)

4.3 Identifiseer DRIE soorte mense wat ten opsigte van die voordele van ’n kontaksentrum oorreed kan word. (3)

4.4 Met verwysing na die scenario hier bo, noem VIER voordele van ’n goeie kontaksentrumkultuur. (4)

[16]

VRAAG 5

Bestudeer die onderstaande inligting en beantwoord die vrae:

Die effektiefste manier om te meet hoe goed of swak ’n maatskappy presteer, is om werkverrigting te monitor. Die bestuur moet gereeld prestasiebeoordelings doen om vas te stel waar hulle kan verbeter. ASB Kontaksentrum is bekommerd oor hul werkverrigting en het nie die afgelope twee jaar goed gevaar nie.

5.1 Verduidelik kortliks waarom ’n prestasiebeoordeling gedoen behoort te word. (2 × 2) (4)

5.2 Noem DRIE voorbeelde van die tipe inligting wat in ’n diensvlakooreenkoms aangetref word. (3)

5.3 Adviseer ASB Kontaksentrum kortliks oor wat kontroleparameters is en wat hul doel of funksie is. (2 × 2) (4)

5.4 Werknemers verdien om vergoed te word vir die goeie werk wat hulle doen.

Bespreek die volgende metodes waarop ’n prestasie erken kan word:

5.4.1 Aansporingspunte

5.4.2 Aankondigings

(2 × 2) (4)

5.5 Bestudeer die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Dit verg vaardighede en kennis om in die verkoopsafdeling van INSURE Kontaksentrum te werk. Hierdie kontaksentrum verkoop persoonlike versekering. Verkoopslui moet paraat wees as hulle genoeg verkope wil genereer. Hulle moet in staat wees om geleenthede op elke plek raak te sien. Boonop moet hulle ook die behoeftes van hul teikenmark identifiseer.

5.5.1 Gee enige DRIE voorbeelde van behoeftes van die kliënte wat INSURE Kontaksentrum kontak. (3)

5.5.2 Hoe sal ’n verkoopspersoon ’n verkoopsgeleentheid identifiseer? (2)

5.5.3 Wat is die doel daarvan om produkverwante inligting te verstaan? (2)

5.6 Hoe sou jy multiverkope in TWEE eenvoudige punte beskryf? (2)
[24]

TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou