higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## KONTAKSENTRUMBEDIENING
### NKR VLAK 3

### 27 November 2023

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## AFDELING A

## VRAAG 1

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 | 1.1.1 | C | | |
| | 1.1.2 | B | | |
| | 1.1.3 | A | | |
| | 1.1.4 | D | | |
| | 1.1.5 | A | | |
| | | | (5 × 1) | (5) |
| 1.2 | 1.2.1 | Waar | | |
| | 1.2.2 | Onwaar | | |
| | 1.2.3 | Waar | | |
| | 1.2.4 | Waar | | |
| | 1.2.5 | Onwaar | | |
| | | | (5 × 1) | (5) |
| 1.3 | 1.3.1 | Alfanumeries | | |
| | 1.3.2 | konsekwente | | |
| | 1.3.3 | hulp | | |
| | 1.3.4 | Getraumatiseerd | | |
| | 1.3.5 | Dringende | | |
| | | | (5 × 1) | (5) |
| 1.4 | 1.4.1 | C | | |
| | 1.4.2 | E | | |
| | 1.4.3 | A | | |
| | 1.4.4 | B | | |
| | 1.4.5 | D | | |
| | | | (5 × 1) | (5) |
| | | | | **[20]** |

**TOTAAL AFDELING A: 20**

## AFDELING B

## VRAAG 2

2.1 2.1.1 Voorspellende belfunksie (1)

2.1.2 'n Rekenaarstelsel wat outomaties uitwaartsgerigte oproepe maak (2)

2.1.3
- Bel kliënte outomaties.
- Monitor die antwoorde van die oproepe wat dit maak.
- Bespeur hoe die oproepe wat dit maak, beantwoord word.
- Gooi onbeantwoorde oproepe weg.
- Verbind oproepe wat mense beantwoord met kontaksentrumagente.
- Spaar tyd. (Enige 5 × 1) (5)

2.2 2.2.1
- Gee stap-vir-stapbesonderhede van wat die kontaksentrumagent vir die kliënt moet sê.
- Dit maak dat kontaksentrumagente meer selfvertroue het wanneer hulle met kliënte praat.
- Dit maak die oproepe wat by die kontaksentrum plaasvind meer eenvormig.

(3 × 2) (6)

2.2.2
- Papierformaat
- Rekenaarterminaal (2)

2.2.3 Uitwaartsgerigte oproepe word vanaf die kontaksentrum na kliënte gemaak terwyl inwaartse oproepe plaasvind as kliënte die kontaksentrum bel.

(2 + 2) (4)

2.2.4
- Om te verseker dat kliëntenavrae opgevolg word
- Om te verseker dat kliënte tevrede is met die diens wat hulle ontvang
- Om kliëntebesonderhede by te werk
- Om boodskappe wat kliënte laat te beantwoord
- Om veldtogte van stapel te stuur vir produk-/dienspromosies
- Om 'n produk of diens aan kliënte te verkoop (6)

2.3 2.3.1 Dis hoeveel geld 'n maatskappy uit sy besigheid maak.

2.3.2 'n Hegte of warm verhouding met iemand waarin julle van mekaar hou, en mekaar respekteer en verstaan

2.3.3 Die tyd wat bestee word om te wag vir oproepe of kliëntekontak, soos e-posse.

(3 × 2) (6)

**[32]**

## VRAAG 3

3.1 Daar is 'n veldbrand en die brandweer probeer dit blus. (2)

3.2 Brandnoodgeval (1)

3.3 112 is die noodselnommer in Suid-Afrika. (1)

3.4
- Mense benodig dalk onmiddellike hulp.
- Mense is dalk in 'n lewe-of-doodsituasie.
- Mense is dalk in die moeilikheid.
- Hoe vinniger die oproep beantwoord word, hoe vinniger sal die inbeller hulp ontvang. (4)

3.5 Lewens of eiendom kan vernietig word. (2)

3.6
- Ongelukke
- Kriminele aktiwiteite
- Brande
- Onklaarrakings
- Kragonderbrekings
- Huisinbrake
- Verkragting (Enige 5 × 1) (5)

3.7
- Beantwoord die oproep.
- Kry noodsaaklike inligting by die inbeller sodat hulp uitgestuur kan word.
- Hou die inbeller kalm.
- Hou die inbeller op die lyn totdat alle toepaslike inligting by hom/haar verkry is
- Hou kontak met die inbeller totdat hulp opdaag (5)

**[20]**

## VRAAG 4

4.1 Om dienste oor 'n wye verskeidenheid gebiede te meet en monitor (2)

4.2
- Oproepvolume:✓ Die aantal oproepe wat die kontaksentrumagent per uur beantwoord.✓
- Besettingskoers:✓ Hoeveel ure per dag die agent besig is om oproepe te beantwoord.✓
- Skedulenakoming:✓ Agentteenwoordigheid – of hulle betyds aanmeld vir hul skofte en nadat hulle 'n blaaskans geneem het.✓ (3 × 2) (6)

4.3
- Agente moet vir vyf van die agt ure in hul skofte besig wees.
- Agente moet 'n maksimum van 15 minute met 'n kliënt praat.
- Agente moet 14 oproepe per skof beantwoord.
- Agente moet kliëntetevredenheidstellings van 75% en hoër bereik. (4)

**[12]**

## VRAAG 5

5.1 'n Probleem ontstaan as daar 'n gaping is tussen wat is en wat daar moet wees. (2)

5.2
- Is dit maklik om die probleem te hanteer?
- Sal die probleem vanself oplos?
- Is dit my besluit om te neem? (3)

5.3 'n Dringende probleem benodig onmiddellike en flinke optrede terwyl 'n belangrike probleem sorgvuldig oorweeg moet word. (2 + 2) (4)

5.4
Stap 1: Definieer die probleem.
Stap 2: Ontleed die oorsaak.
Stap 3: Identifiseer en kies oplossings.
Stap 4: Identifiseer en kies oplossings in terme van die gevolge.
Stap 5: Beplan optrede.
Stap 6: Monitor resultate. (6)

5.5 Waar (1)

**[16]**

**TOTAAL AFDELING B: 80**
**GROOTTOTAAL: 100**

Kopiereg voorbehou