higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

(10041033)

27 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

362Q1N2327

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3
TYD: 3 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 Met 'n … skakel 'n mens fisies 'n lys van kliëntenommers.

A snelbelfunksie ('speed dialler')
B uitwaartsgerigte belfunksie ('outbound dialler')
C handmatige stelsel
D inwaartsgerigte belfunksie ('inbound dialler')

1.1.2 Náverkoopsdiens is wanneer …

A verkoopstransaksies binne maatskappyspesifieke tydsraam-werke afgehandel word.
B uitwaartsgerigte televerkoopsagente administratiewe werk doen nadat die verkoopstransaksie beklink is.
C verkoopstransaksies konsekwent met kliëntevereistes is.
D die transaksie toepaslik bevestig word.

1.1.3 Dit is 'n voorbeeld van 'n prosedure wat kontaksentrumbedieners moet volg wanneer hulle met 'n inbeller te doen het wat 'n besering moet hanteer:

A Maak seker die inbeller het die beseerde persoon so gemaklik moontlik gemaak.
B Dis nie maklik om inligting by die inbeller te kry nie.
C Dis belangrik om inligting oor die inbeller te kry.
D Kry besonderhede van inbeller.

1.1.4 … word in kontaksentrums gebruik om dienste oor 'n wye reeks gebiede te meet en monitor.

A Kliëntedienste
B Kontaksentrumdienste
C Beldienste
D Diensvlakke

1.1.5 Watter EEN van die volgende is 'n algemene probleem waarmee Suid-Afrikaanse kontaksentrums tans sukkel?

A 'n Tekort aan ervare agente en spanleiers
B Prestasiemetings en statistieke
C Om nuwe kliënte te werf en bestaande kliënte te behou
D Om reaksies akkuraat aan te voel en daarop te reageer

(5 × 1) (5)

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 Die terme wat gebruik word om twee verskillende maniere van interaksie met kliënte te beskryf, is 'inwaartsgerig' en 'uitwaartsgerig'.

1.2.2 Die aantal oproepe wat opgelos word met eerste kontak staan bekend as 'oproepvolumes'.

1.2.3 Om oop en geslote vrae te gebruik is 'n belangrike hulpmiddel om inligting oor die inbeller te verkry.

1.2.4 Diensvlakmetings verskaf terugvoer aan kontaksentrums oor hoe hul agente vaar.

1.2.5 'Lewensvatbaarheid' beteken om op te tree sonder om te dink.

(5 × 1) (5)

1.3 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 … verwys na die gekombineerde stel alfabetletters en die syfers 0 tot 9 op 'n rekenaar se sleutelbord.

1.3.2 Elke oproep wat 'n uitwaartsgerigte kontaksentrumagent na 'n kliënt maak, volg 'n soortgelyke en … proses.

1.3.3 Noodkontaksentrums dien as die eerste kontakpunt tussen die slagoffer van 'n noodgeval en 'n klomp mense wat … kan verskaf.

1.3.4 ... beteken om in skok en bang te wees ná 'n besering.

1.3.5 'n … probleem is een wat onmiddellike en flinke optrede vereis.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.4 Kies 'n term vanuit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	'n Manier van werk in 'n organisasie waar elkeen daarop fokus om die kliënt te bedien en te versorg	A	privaat sektor
		B	gehalte
1.4.2	Uitdrukkings wat deur mense in 'n sekere beroep of groep gebruik word en wat ander mense sukkel om te verstaan	C	dienskultuur
		D	prioriteit
		E	jargon
1.4.3	Deel van besigheidswêreld wat deur individue en maatskappye bestuur word om wins te maak	F	masjinerie
		G	diensvlak
1.4.4	Standaard van iets soos gemeet teenoor iets soortgelyks	H	selfverwesenliking
1.4.5	Om belangriker as iets anders te wees	I	selfvertroue

(5 × 1) (5)

[20]

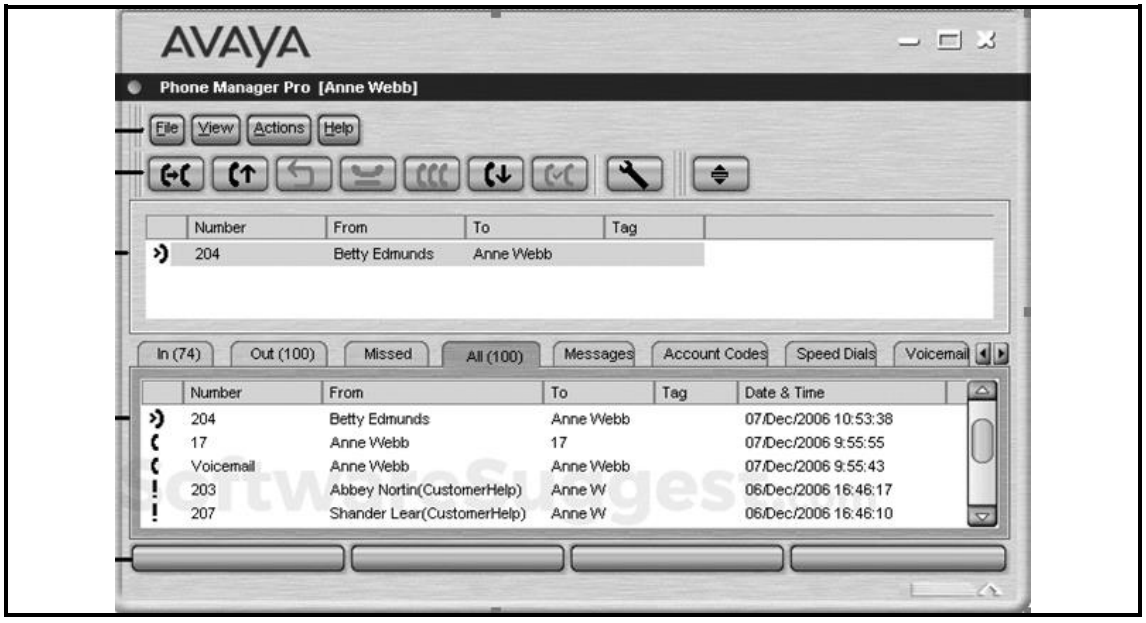
TOTAAL AFDELING A: 20

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1



2.1.1 Identifiseer die tipe stelsel hier bo. (1)

2.1.2 Verduidelik die tipe stelsel wat in VRAAG 2.1.1 geïdentifiseer is. (2)

2.1.3 Noem VYF voordele van die stelsel wat in VRAAG 2.1.1 geïdentifiseer is. (5)

2.2 2.2.1 Verduidelik DRIE redes waarom kontaksentrums 'n draaiboek ('script') gebruik. (3 × 2) (6)

2.2.2 Noem TWEE formate waarin kontaksentrums 'n draaiboek vir hul agente kan gee. (2)

2.2.3 Onderskei tussen *uitwaartsgerigte oproepe* en *inwaartsgerigte oproepe* in 'n kontaksentrum. (2 + 2) (4)

2.2.4 Gee SES redes waarom kontaksentrums *uitwaartsgerigte* oproepe gebruik. (6)

2.3 Definieer elk van die volgende kontaksentrumterme:

2.3.1 Inkomste

2.3.2 Rapport

2.3.3 Beskikbare tyd

(3 × 2) (6)
[32]

VRAAG 3



3.1 Beskryf die situasie wat in die foto hier bo uitgebeeld word. (2)

3.2 Watter tipe noodgeval word hier bo uitgebeeld? (1)

3.3 In 'n noodgeval soos aangedui in VRAAG 3.2, watter nommer sal jy skakel as jy in Suid-Afrika is? (1)

3.4 Gee VIER redes waarom noodoproepe betyds beantwoord moet word. (4)

3.5 Wat is die gevolge as daar nie betyds op oproepe gereageer word nie? (2)

3.6 Noem VYF situasies wat kontaksentrums as 'n noodgeval klassifiseer. (5)

3.7 Gee VYF reaksies van 'n noodkontaksentrum. (5)
[20]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Wat is die doel van 'n diensvlakooreenkoms? (2)

4.2 Verduidelik DRIE belangrike kriteria wat gebruik word om diensvlakke by kontaksentrums te meet. (3 × 2) (6)

4.3 Gee VIER duidelike teikens wat 'n kontaksentrum vir hul agente kan stel. (4)
[12]

VRAAG 5

Joyce werk by Jay's Phone Shop. Die winkel verkoop selfone en laat kliënte toe om op krediet te koop. Joyce ontvang 'n oproep vanaf 'n kliënt wat kla dat hy die verkeerde selfoon ontvang het. Hy sê dat dit nou al drie weke is wat hy geen hulp kry nie en vra of hy solank die selfoon kan gebruik want hy wag nou al so lank vir hulle om die verkeerde selfoon te kom haal. Die kliënt kla dat die winkel te lank vat om die fout reg te maak wat een van hul aanlyn verkoopsagente gemaak het. Hy sê voorts as dit nog 'n week langer gaan vat, gaan hy sy kontrak kanselleer wat hy is moeg vir die gewag.

5.1 Bespreek die term *probleem* kortliks aan die hand van Ulschak, Nathanson en Gilian. (2)

5.2 Gee DRIE vrae wat Joyce haarself moet afvra wanneer sy met 'n probleem te doen kry. (3)

5.3 Onderskei tussen *dringende* probleme en *belangrike* probleme. (2 + 2) (4)

5.4 Gee SES stappe wat Joyce kan volg om 'n probleem op te los. (6)

5. 5 Dui aan of die volgende stelling WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (5.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

Kontaksentrumprobleme benodig die insette en betrokkenheid van verskillende funksionaliteite en die bestuur om te verseker dit word doeltreffend opgelos. (1)
[16]

TOTAAL AFDELING B: 80
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou