higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGS
NKR-VLAK 4

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 1.1.1
- Gaan die maatskappy se finansiële state of wins na
- Oorweeg kliënte se terugvoer/wanneer kliënte kla
- Oorweeg werknemers se terugvoer
- Maak 'n ontleding van opleidingsbehoeftes (4)

1.1.2
- Neem werknemers waar
- Personeelevaluerings of -assesserings
- Onderhoude met werknemers
- Kliëntterugvoer of -opnames of -onderhoude
- Terugvoer van medewerkers (Enige 4 × 1) (4)

1.2 B
E
G
H
J (5 × 1) (5)

1.3

	INDIVIDUELE BEPERKINGS	MAATSKAPPY-BEPERKINGS
Definisie	1.3.1 Enigiets wat 'n individu se vryheid om op te tree beperk of inperk of probleme wat 'n individu verhinder om doeltreffend te funksioneer (1)	1.3.2 Enigiets wat 'n maatskappy se vryheid om op te tree beperk of inperk of probleme wat 'n maatskappy verhinder om doeltreffend te funksioneer (1)
Voorbeelde	1.3.3 • Opleidingsbehoeftes • Gebrek aan motivering • Ontevredenheid • Misverstand • Konflik in werkplek • Gebrek aan hulpbronne (Enige VYF)	1.3.4 • Tyd • Finansies • Hulpbronne vir opleiding (3)

(10)

1.4
- Sodat die nodige stappe gedoen kan word om aandag aan die probleem te skenk.
- Dit stel die maatskappy in staat om te bepaal of die maatskappy dit kan bekostig om vir die opleiding te betaal of nie.
- Deur seker te maak dat die opleiding met spesifieke vaardigheidstekorte verband hou. (3)

1.5 1.5.1
- Verbeter veiligheidsomstandighede/brandveiligheid/ noodsituasies/beskerende klere
- Verbeter omgewingsomstandighede/ventilasie/ geraasvlakke/beligting
- Verbeter ergonomiese omstandighede/werkstasies wat beter ontwerp is/meublement/werkruimte
- Verskaf beter gereedskap/toerusting
- Verbeter posontwerp/werkverdeling vir doeltreffende uitvoering van take (5)

1.5.2
- Verskaf formele opleiding/gaan vennootskappe aan met opvoedkundige instellings
- Verskaf indiensopleiding en -afrigting
- Verskaf duidelike vereistes vir aanvaarbare prestasie
- Verbeter die tydreëling van terugvoer
- Verbeter die gehalte van terugvoer
- Verbeter toegang tot werkinligting
- Stel interne mentors vir personeel aan (6)

1.6
- Hou 'n vergadering met personeellede
- Vra personeellede om selfevalueringsvorms te voltooi
- Voltooi prestasiebeoordelingsvorms
- Neem personeellede in die werkplek waar en maak notas van enige verbeterings of kwessies, of voer 'n prestasietoets uit
- Luister na kliënte te terugvoer en lees klagte- en terugvoervorms
- Vergelyk personeellede se huidige prestasie met hul gewensde prestasie
- Evalueer bewyse soos verslae en uurstate. (Enige 3 × 1) (3)

[40]

VRAAG 2

2.1

EKONOMIESE FAKTORE	INDIVIDUELE FAKTORE	GROEPSFAKTORE
2.1.1 • Koopkrag • Persoonlike inkomste (2)	2.1.2 • Ouderdom • Motivering • Leefstyl • Persoonlikheid (4)	2.1.3 • Sosiale klas • Familie • Meningsvormers (3)

(9)

2.2
- Voedsel
- Akkommodasie
- Vervoer
- Besoek kulturele attraksies
- Woon kultuurfeeste
- Wasgoed
- Besoek winkels/markte met kuriositeite (Enige 5 × 1) (5)

2.3
- Wen lewenslange kliënte.
- Kry waardevolle idees vir nuwe produkte en dienste.
- Behou die kliënt wat kon besluit het om iewers anders heen te gaan.
- Los probleme op wat ander kliënte wat uitgeloop het, ook kon pla.
- Ontdek probleme waarvan die organisasie nie geweet het dit bestaan nie.
- Voorkom dat die klagte hoër op verwys word of in die media of op sosiale media beland. (Enige 5 × 1) (5)

2.4
- Wanneer die personeellid nie in staat is om die klagte op te los nie.
- Wanneer die personeellid nie die gesag het om die probleem te hanteer nie.
- Wanneer die personeellid nie die probleem verstaan nie.
- Wanneer die personeellid nie die vaardigheid het om die probleem te hanteer nie.
- Wanneer die kliënt nie die personeellid verstaan nie of andersom.
- As die kliënt versoek om na 'n meer senior persoon verwys te word. (6)

2.5
- Dit skep 'n positiewe gesindheid en die verwagting van uitnemendheid.
- Kliënte sal gelukkig/tevrede wees om die personeel te ontmoet wat vir hulle met hul aankoms wag.
- Foute kan vroeër reggestel word.
- Daar word seker gemaak dat kliënte vriendelik verwelkom word.
- Dit maak dit moontlik om enige vrae wat kliënte het, beantwoord kan word.
- Eerste indrukke is blywend. Kliënte sal kleiner foute oorsien as hulle op 'n latere stadium voorkom.
- Dit sal vir kliënte voel asof hulle na waarde geskat word as aan hul verwagtings voldoen word. (7)

2.6
- Jy sal in staat wees om maklik aansluiting te vind by kliënte.
- Dit bevorder begrip tussen kliënte en werknemers.
- Dit verbeter doeltreffende kommunikasie.
- Dit moedig agting vir ander aan.
- Kliënte se behoeftes en verwagtings kan makliker geïdentifiseer word.
- Dit verseker kliëntetevredenheid.
- Kliënte voel welkom, gerespekteer en gemaklik.
- Daardeur word toerisme aangemoedige en bevorder.
- Dit bevorder demokrasie. (Enige 8 × 1) (8)

[40]

VRAAG 3

3.1
- Kliënte sal tevrede wees.
- Dit sal lei tot 'n verhoging in verkope.
- Meer kliënte sal gewerf word deur herhaalde besoeke en aanbevelings.
- Dit verbeter 'n goeie openbare beeld.
- Dit verseker 'n sterk sakebeeld.
- Groter wins sal tot salarisverhogings lei, wat 'n gelukkiger en doeltreffender arbeidsmag tot gevolg sal hê.
- Die sakeonderneming sal ander mededingers uitpresteer.

(Any 6 × 1) (6)

3.2

SKRIFTELIKE TERUGVOER	MONDELINGE TERUGVOER
• Gebruik kaarte, vorms of vraelyste vir kliëntterugvoer. • Gebruik e-pos, sakebrief of SMS om 'n kliënt te vra of hy/sy sy/haar ervaring met die sakeonderneming geniet het. • E-pos opnames om 'n kliënt te vra of hy/sy sy/haar ervaring met die sakeonderneming geniet het. • Terugvoer op sosialemedia-platforms.	• Praat met die kliënt in persoon oor sy/haar ervaring van die sakeonderneming. Bel die kliënt om hom/haar uit te vra oor sy/haar ervaring van die sakeonderneming.

(2 × 2) (4)

3.3 3.3.1 Potensiële kliënte: Mense wat waarskynlik/wat jy verwag kliënte van die organisasie/maatskappy sal word✓ en wat nie op die oomblik kliënte is nie.✓ (2)

3.3.2 Interne kliënte: Die mense wat in die organisasie werk✓ en op die organisasie staatmaak vir die dienste, produkte of inligting wat hulle nodig het om hul werk te doen.✓ (2)

3.3.3 Eksterne kliënte: Die kliënte buite die organisasie✓ wat die produkte en dienste van die organisasie koop.✓ (2)

3.4
- Sy sal nuwe vaardighede leer.
- Haar kans sal verbeter om bevorder te word.
- Sy sal 'n positiewe bydrae tot die departement en die maatskappy maak.
- Sy sal haar toesighouer help.
- Sy sal die toesighouer help om spertye na te kom. (5)

3.5 3.5.1
- Bedank die personeel en loof hulle.
- Gee personeelaansporings.
- Gee erkenning vir 'n personeellid van die maand.
- Bou op goeie aspekte deur dit in personeelvergaderings uit te lig. (Enige 2 × 1) (2)

3.5.2
- Bespreek met personeel hoe om probleme op te los.
- Oorweeg formele en informele opsies vir indiensopleiding.
- Hou werkwinkels.
- Moedig die personeel aan om hul eie ontwikkeling te dryf.
- Verskaf leiding/afrigting. (Enige 4 × 1) (4)

3.6 Beleide:
Stel riglyne wat die belangrike doelwitte beskryf en in breë trekke aandui in watter raamwerk dit uitgevoer moet word.✓ Beleide maak voorsiening vir individuele diskresie en kleiner aanpassings sonder die behoefte aan regstreekse toestemming vanaf 'n hoër vlak.✓ (2)

Prosedures:
Beskryf in besonderhede hoe 'n taak of reeks take uitgevoer moet word.✓ Dit is ontwerp om onder spesifieke omstandighede toegepas te word.✓ Dit is meer spesifiek, rigied en onpersoonlik.✓ (Enige 2 × 1) (2)

3.7
- Beleide en prosedures help om werknemers se doelwitte te spesifiseer.
- Hulle dui die beste metodes aan om take uit te voer.
- Hulle toon aan watter aspekte van take die belangrikste is.
- Hulle dui in hooftrekke aan hoe individue beloon sal word. (4)

3.8
- Vra vrae.
- Praat stadig en versigtig.
- Gebruik handbewegings of gebaretaal as jy met kliënte met 'n spraak- of gehoorgestremdheid werk.
- Gebruik gedrukte media.
- Vra kliënte om te teken langs die gedeelte wat aan hulle verduidelik is. (5)

[40]

VRAAG 4

4.1
- Wees lojaal
- Beskou 'n kliënt se sake as vertroulik
- Ontwikkel 'n positiewe gesindheid
- Wees hoflik
- Wees doeltreffend
- Gee akkurate inligting
- Beskik oor betroubare produkkennis/ken jou produk
- Doen meer as wat verwag word
- Toon respek
- Gee aandag/luister aktief
- Wees skeppend met probleemoplossing (Enige 6 × 1) (6)

4.2
- Radio
- Gedrukte media/tydskrifte/koerante/brosjures
- Televisie
- Vensteruitstallings
- Internet
- Reklameborde (Enige 4 × 1) (4)

4.3
- Jy sal gelukkiger kliënte hê.
- Jy sal gelukkiger personeellede hê omdat hul tevredenheid sal ervaar as gevolg van die oplossing van klagtes en die tevredestelling van kliënte.
- Diensuitnemendheid sal verbeter word.
- Gelukkiger kliënte sal ander kliënte na die sakeonderneming verwys.
- Die positiewe reputasie van die bedryf. (5)

4.4
- As jy gelukkige kliënte/klante het, sal hulle terugkeer om nog sake te doen,✓ wat daartoe sal lei dat die sakeonderneming groei.✓
- As jy daarna streef om uitstekende diens te lewer, sal jy meer kliënte lok,✓ want mense gaan na waar hulle die beste diens ontvang.✓
- Wanneer jy jou kliënte se behoeftes antisipeer, voel hulle na waarde geskat.✓
- Kliënte sal voel dat die sakeonderneming van hulle 'n prioriteit maak wanneer hulle behoeftes bevredig word.
- Wanneer jy kliëntetevredenheid monitor, word kliënte daarvan verseker dat diensuitnemendheid in die toekoms sal voortgaan. (Enige 5 × 1) (5)

4.5
4.5.1	C
4.5.2	A
4.5.3	B
4.5.4	D
4.5.5	C
4.5.6	C
4.5.7	A
4.5.8	D
4.5.9	B
4.5.10	B

(10 × 1) (10)

4.6
4.6.1	Elektriese kabels wat geval het: Elektriese departement/Eskom
4.6.2	Ontploffings: Polisie/Bomeenheid
4.6.3	Giftige walms: Rampbestuur/omgewingsgesondheidsbeamptes

(3 × 1) (3)

4.7 Drie jaar (1)

4.8
- Frakture
- Bloeding
- Wonde (3)

4.9
- A – Maak lugweg oop
- B – Haal asem vir die pasiënt deur sy/haar longe met lug te vul en toe te laat dat suurstof uit bloed verwyder word
- C – Sirkuleer die bloed deur op die borskas te druk (3)

[40]

VRAAG 5

5.1
- Hy kan vinnige en akkurate besluite neem.
- Hy kan beserings verminder.
- Hy weet wie om in noodsituasies te kontak.
- Hy weet wat die regte prosedures is om te volg.
- Hy sal die pasiënt se lewe red en nie 'n onnodige dood veroorsaak nie.
- Hy kan beheer van die situasie neem.
- Hy weet hoe om homself teen infeksies te beskerm. (Enige 6 × 1) (6)

5.2 5.2.1
- Moenie aan die pakkie raak nie.
- Bly kalm en moenie iets sê wat irrasionele gedrag sal aanmoedig nie.
- Bewaar enige bewyse wat aan die polisie oorhandig kan word.
- Los deur en vensters oop.
- Ontruim die gebou.
- Beweeg na die genomineerde gebied. (Enige 5 × 1) (5)

5.2.2
- Bly kalm en stil.
- Moenie die ontvoerders uitdaag, kwaad maak of omkoop nie.
- Probeer ontsnap as dit veilig is om dit te doen.
- Moenie paniekerig word nie.
- As jy vrygelaat word, loop kalm weg met jou arms opgelig. (5)

5.3
- Inneem/Sluk
- Inaseming/Asemhaal
- Absorpsie/Deur die vel
- Inspuiting/Punktuur (4)

5.4
- Velkleur
- Veltemperatuur
- Liggaamstemperatuur
- Polsslag
- Asemhalingstempo (5)

5.5
- Direkte drukking van die hand oor die wond.
- Elevasie/oplig van wond bo die vlak van die hart.
- Drukpunt/plaas drukking op die naaste drukpunt/polspunt. (3)

5.6 5.6.1
- Moenie die beseerde deel onnodig beweeg nie
- Verbind die wond versigtig
- Moenie druk toepas nie
- Immobiliseer die ledemaat
- Maak seker dat die pasiënt asemhaal
- Stop enige hewige bloeding
- Hou die pasiënt gemaklik
- Behandel die pasiënt vir skok
- Stuur die pasiënt vir mediese bystand (Enige 6 × 1) (6)

5.6.2
- Behandel die vel met koue water totdat die pyn verlig is
- Klad die vel droog met 'n skoon handdoek
- Bedek die geaffekteerde area met 'n droë verband
- Moenie blase breek nie
- Moenie 'n antiseptiese preparaat, salf, sproei of 'n tuisgeneesmiddel op 'n ernstige brandwond gebruik nie
- Los die wond om droog te word totdat mediese sorg verkry kan word (6)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou