higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

(10041032)

12 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 1 bylae.

.

NCV

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Voltooi die volgende sinne deur die woorde in die onderstaande lys te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

oproepvolume; oproep-oplossings; oplossingstyd; ISR; verandering van 'n bestelling; faksmasjien; RTI; Mike; lewenstyl; datahigiëne; Michael; e-pos; voorkeure; OOV; voorskrywing ('scripting')

1.1.1 Die hoeveelheid tyd wat jy nodig het om 'n taak te voltooi, staan bekend as ...

1.1.2 ... verwys na die aantal oproepe wat 'n agent beantwoord.

1.1.3 Die ... is 'n telefoongekoppelde toestel wat in 'n kontaksentrum gebruik word.

1.1.4 Om kliëntinligting akkuraat en bygewerk te hou staan bekend as ...

1.1.5 ... help die agent om te begin, af te sluit, en inligting oor die oplossing van probleme tydens 'n oproep te verstrek.

1.1.6 ... is 'n voorbeeld van 'n opvolgprosedure wat deur 'n agent uitgevoer is.

1.1.7 Die ... is 'n toestel wat inkomende oproepe versprei na 'n spesifieke groep terminale/eindpunte wat agente gebruik.

1.1.8 In fonetiese alfabet staan die letter M vir ...

1.1.9 ... is tegnologie wat telefoonbeheer op die skerm moontlik maak.

1.1.10 ... is die gewoontes, houdings, smake, morele standaarde en ekonomiese vlak van 'n individu of groep.

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 'n Voordeel van PABX is dat dit nie 'n persoon kan vervang nie.

1.2.2 'n 'Hot desk' hanteer slegs rekenaarverwante probleme.

1.2.3 Die vestiging van rapport met die kliënt beteken om sy/haar probleem op te los.

1.2.4 Kliëntinligting moet gereeld beoordeel word om kooptendense te hersien.

1.2.5 Multitaakverwerking is 'n proses waarvolgens 'n agent met 'n verskeidenheid rekenaarpakkette te make het.

1.2.6 'n Televerkope-kontaksentrum is 'n inkomende oproepsentrum.

1.2.7 Jy kan so veel velde in 'n kliëntdatabasis skep as wat jy wil.

1.2.8 Prestige is 'n voorbeeld van 'n emosionele koopmotief.

1.2.9 Om krom te sit beïnvloed die kontaksentrumagent se stem.

1.2.10 Wanneer jy aan individue verkoop, is die kliënt se gender/geslag belangrik.

(10 × 1) (10)

1.3 Verduidelik kortliks die volgende konsepte:

1.3.1 Multitaak

1.3.2 Dienskultuur

1.3.3 Om 'n oproep te log/aan te teken

1.3.4 Kritieke of naaste roete

1.3.5 Aanvoorwerk/prospektering

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Peter werk vir Vodacom se kontaksentrum. Hy bel kliënte om 'n nuwe selfoonpakket wat gratis lugtyd insluit te verkoop.

2.1 Skryf 'n openingsteks wat Peter kan gebruik wanneer hy moontlike kliënte kontak. (4 × 1) (4)

2.2 'n Kliënt bel om te kla oor 'n probleem met 'n spesifieke eienskap van 'n foon. Skryf die stappe neer wat gevolg kan word om hierdie probleem deur gebruikmaking van die tipiese eskalasieprosedure op te los. (4 × 1) (4)

2.3 Formuleer DRIE geslote vrae wat Peter aan die voornemende kliënte kan stel. (3 × 2) (6)

2.4 Watter VIER riglyne is belangrik vir Peter wanneer hy kliënte laat aanhou? (4 × 2) (8)

2.5 Spesifiseer kortliks VIER voordele van televerkope. (4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 3

3.1 Jy werk as 'n agent by 'n Cell C-kontaksentrum. Jy het 'n lys ontvang van voornemende kliënte wat jy kan skakel om die nuwe produk, die 'Samsung Galaxy S8'-selfoon, te verkoop. Die teikenmark is jong, modebewuste mense wat meestal hul eerste pos beklee.

Noem ENIGE SES inligtingsvelde wat 'n kontaksentrumagent kan vaslê. (6)

3.2 Jou bestuurder, mev A Donalds, versoek jou om 'n dringende faks aan Yolanda Van Zyl te stuur. Jy moet haar inlig dat al haar versekeringseise betaal is en dat 'n eisestaat binne vyf werksdae aan haar gestuur sal word. Die faksnommer is 086 114 2783. Indien sy nadere inligting wil kry, moet sy mev Donalds skakel by 011 786 2578. (8)

Gebruik die bostaande inligting om die aangehegde faksvorm te voltooi BYLAE (aangeheg).

3.3 Waarom is dit belangrik dat kontaksentrumagente tekste gebruik wanneer hulle oproepe maak? Verstrek TWEE redes. (2 × 2) (4)

3.4 Skryf DRIE opvolgprosedures wat deel van jou werk by die Cell C-kontaksentrum sal uitmaak. (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.5 As 'n agent praat jy voortdurend oor die telefoon en dus moet jy op jou **stem** konsentreer.

Bespreek kortliks enige DRIE aspekte van die stem wat jy in ag behoort te neem wanneer jy telefonies met 'n kliënt praat. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 4

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Monica is 'n agent vir die FIFA Wêreldbekereindstryd Suid-Afrika se oproepsentrum. Sy weet nie hoe om die stelsel akkuraat te gebruik nie. Sy het 'n vriendelike persoonlikheid, maar praat te veel met die kliënte. Dit duur ook lank om die kliënte te help en sy begaan foute wanneer sy kaartjies verkoop.

Die vorige dag het sy 'n kaartjie verkoop vir 'n wedstryd by die Nelson Mandela-stadion in Maart 2017, maar die kliënt se versoek was vir die wedstryd in die Bloemfontein-stadion op dieselfde datum.

Michael, die toesighouer, het so pas 'n klagte van die kliënt ontvang wat baie onbeskof, kwaad en stroomop. Die kliënt moes langer as 30 minute aanhou terwyl Monica sy kaartjiebesonderhede moes verander. Om kaartjiebesonderhede te verander behoort 'n agent ongeveer drie tot vyf minute te neem.

4.1 Noem DRIE tipes inligting wat Monica van die kliënt sal verlang ten einde veranderinge aan te bring. (3 × 2) (6)

4.2 Bepaal VIER belangrike komponente van die kontaksentrum in die bostaande scenario. (4 × 1) (4)

4.3 Beskryf VIER stappe wat Monica moet volg wanneer sy kliëntbesonderhede nagaan. (4 × 2) (8)

4.4 Beskryf TWEE veiligheidsprosedures wat noodsaaklik in 'n kontaksentrum is. (2 × 2) (4)

4.5 Identifiseer VIER maniere waarop data in die kontaksentrum se rekenaar ingevoer kan word. (4 × 2) (8)

[**30]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

'n Kliënt skakel Old Mutual se kontaksentrum om oor lewensdekking navraag te doen. Die kliënt moet reageer op 'n ISR en die toepaslike keuse maak ten einde met 'n agent oor 'n hospitaalplan te kan gesels. Moses beantwoord die navraag.

5.1 Teken en benoem die DIAGRAM wat wys hoe die oproepe in 'n kontaksentrum behoort te vloei. Benoem die DIAGRAM korrek deur pyle te gebruik. (5 × 1 +1) (6)

5.2 'n Kontaksentrum moet stelsels en prosedures gereed hê.

Waarom behoort stelsels en prosedures in 'n kontaksentrum as belangrik beskou te word? Gee TWEE redes. (2 × 1) (2)

5.3 Bevestig die volgende inligting wat kameras betref. Kies uit die onderstaande lys DRIE kliënte wat moontlik kliënte kan wees.

Stel 'n databasis saam en skryf die toepaslike kliëntinligting in jou ANTWOORDBOEK. Maak seker dat jy al die noodsaaklike velde skep en voeg 'n veld by vir die betalingsmetode en hoe die kliënte gaan betaal.

Zandile Jones, vroulik, 20, student, deeltydse werk, 073 8038259

Mary Lee, vroulik, 59, ouma, dosent TVET-kollege, 083 675 2278

Siyasanga Ntlebi, manlik, 15, hoërskoolstudent Uwasi Sekondêr, 063 727 5932

Debora Fraser, vroulik, 65, verkoopsbestuurder, 061 652 4466

Mongezi Saules, manlik, sakeman, 52, 074 654 1232

Anthea Rose, vroulik, 18, graad 12, 084 654 9752

(5 × 3) (15)

5.4 Identifiseer VIER maniere waarop die kontaksentrumagent op die hoogte van die sentrum se produkte kan bly. (4 × 1) (4)

5.5 Wat verstaan jy onder die term 80/20? (1)

5.6 Verduidelik kortliks wat jy onder saketoepassings of sakestelsels/ besigheidstelsels verstaan. (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B 120

GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER:

BYLAE

FAKSVORM

VRAAG 3.2

Aan:		Van:	
Faks:		Bladsye:	
Telefoon:		Datum:	
INSAKE:			
Dringend:			
Boodskap:			
Agent se naam:			

DIEN DIE FAKSVORM SAAM MET JOU ANTWOORDBOEK IN. (8)

Kopiereg voorbehou