higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	D		
	1.1.3	B		
	1.1.4	A		
	1.1.5	B		
			(5 × 2)	(10)
1.2	1.2.1	Kliëntedatabasis		
	1.2.2	Kommunikasietoerusting		
	1.2.3	Praattyd		
	1.2.4	Aan te teken		
	1.2.5	’n Slap houding		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Onwaar		
	1.3.2	Waar		
	1.3.3	Onwaar		
	1.3.4	Onwaar		
	1.3.5	Onwaar		
	1.3.6	Onwaar		
	1.3.7	Waar		
	1.3.8	Waar		
	1.3.9	Waar		
	1.3.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
				[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Verifieer data teen inligting van bron
- Identifiseer onakkkuraathede
- Maak verkeerde besonderhede reg (3 × 2) (6)

2.2 Maak seker daar is genoeg papier in die houer.
Stel papierblokkasies reg.
Maak seker die masjien is in 'n goeie werkende toestand voor jy wegloop.
Herset die masjien as jy veranderings gemaak het. (Enige 2 × 2) (4)

2.3
- Inkomende oproepe is oproepe na die kontaksentrum.
- Uitgaande oproepe is wanneer werknemers by 'n kontaksentrum die publiek skakel. (2)

2.4
- Dit is vinnig✓ – Jy kan binne 'n uur met vyf tot vyftien kliënte praat.✓
- Goedkoop✓ – Jy hoef nie te reis nie.✓
- Gerieflik✓ – Kliënte verkies om met 'n lewendige televerkoopsagent te praat.✓
- Voorspelbaar✓ – Jy kan die hoeveelheid oproepe tel.✓ (4 × 2) (8)

[20]

VRAAG 3

3.1 Kyk op die ADDENDUM (aangeheg). (10)

3.2
- Maak seker die spelling en grammatika is korrek.
- Maak seker die dokumente is duidelik en bondig.
- Maak seker die brief is op die regte briefhoof.
- Maak seker alle korrespondensie is volgens maatskappyprosedure.

(4 × 2) (8)

3.3
- Dis noodsaaklik om die sleutelbord te ken as data vinnig vasgelê moet word.
- Goeie tikvaardighede is noodsaaklik aangesien dit tot doeltreffende en akkurate invoering van data lei.
- Gaan akkuraatheid van ingevoerde data na om foute uit te ken en reg te stel.
- Om besonderhede te kan raaksien is noodsaaklik aangesien dit lei tot doeltreffende vaslegging van relevante data.
- Om foute raak te sien is 'n vaardigheid wat onakkuraatheid voorkom.

(5 × 2) (10)

3.4
- Sekuriteitsplaatjies, -kaarte of -kodes wat verseker dat deure gesluit is en dat net gemagtigde werknemers die kontaksentrum kan binnegaan
- Individuele wagwoorde en sekuriteitskodes vir elke kontaksentrumagent wat dit vir hulle moontlik maak om op die rekenaar aan te teken.

(Enige relevante 2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Toesighouer – sodat hy/sy met die kontaksentrum kan kommunikeer om die gebou te ontruim. (1)

4.1.2
- Bly so kalm as moontlik.
- Ondervra die inbeller om te bepaal wat tot die dreigement gelei het.
- Moenie by 'n argument betrokke raak nie.
- Besluit watter stappe gedoen moet word.
- Verwys die saak na jou bestuurder. (Enige 2 × 1) (2)

4.2 4.2.1
- Stel die kliënt gerus.
- Hou op praat.
- Dui aan dat jy wil luister.
- Verwyder alle afleidings.
- Moenie in die rede val nie.
- Luister met 'n oop gemoed.
- Dui aan dat jy belang stel. (Enige gepaste 5 × 1) (5)

4.2.2
- Ouderdom
- Geslag
- Inkomstevlak
- Geografie
- Lewenstyl
- Koopmotiewe (6)

4.3
- Nadia Zeeman✓ kan debietorders of kontant gebruik✓
- Lolwethu Jingqi✓kan met kontant of in paaiemente betaal✓
- Busisiwe Lokhwe✓ kan in paaiemente betaal✓ (3 × 2) (6)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 3.1

BCM-KONTAKSENTRUM

TELEFOONBOODSKAP

DATUM: Eksamendatum✓ TYD: Tyd wanneer die vraestel geskryf word✓

AAN: Mev Prince✓

VAN: Kwezi Daweti✓

MAATSKAPPY: Fashion Fushion Retail-winkel ✓

TELEFOONNOMMER: 043 704 9286 ✓

Geskakel:✓	x
Teruggeskakel:	
'n Boodskap gelaat:	
Gevra om terug te skakel:	
Gekom om u te besoek :	

Eintlike boodskap: Mnr Daweti kla oor sy bestelling van toerusting by BCM nie ten volle afgelewer is nie. Hulle het net drie van die ses skootrekenaars ontvang.✓✓

BOODSKAP GENEEM DEUR: Nathi✓ (10)

Kopiereg voorbehou