higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

(10041032)

22 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

NCV

Kopiereg voorbehou

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 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. 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 Wanneer 'n inbelsentrumagent die telefoon dieselfde antwoord elke keer wat 'n oproep gemaak word, word dit ... genoem.

A teks
B wisselwerking
C eskalering
D ontginning

1.1.2 Die … metode versamel statistiese inligting gebaseer op reaksies of antwoorde van monstergroepe mense.

A demografiese
B kwalitatiewe
C voornemende
D kwantitatiewe

1.1.3 … is 'n term wat gebruik word wanneer kliënte-inligting versamel word.

A Pakkette
B Datahigiëne
C Bedryfsprosedures
D Databasis

1.1.4 'n Agent in die kontaksentrum gebruik 'n rekenaar om inligting aan te teken, vind en verander. Dit word ... genoem.

A verkoopkontakte
B inkomende kontaksentrum
C datavaslegging
D voornemende koop

1.1.5 In … word 'n sekere nommer gebel en aanwysings word dan gevolg.

A stem oor internet protokol
B voorspellende bel
C outomatiese oproepverspreiding
D interaktiewe stemreaksie

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Herrangskik die volgende stappe van die ontginningmetode in die korrekte volgorde:

- Identifiseer voornemende kliënte en beplan 'n opvolgstrategie.
- Gebruik goeie kwaliteit voornemende kliënte om ander voornemende kliënte te verwys.
- Bel voornemende kliënt deur geskrewe teks te gebruik.
- Voornemende oproepe moenie lank wees nie.
- Maak seker dat die verkoopskontaklys van 'n hoë gehalte is. (5 × 1) (5)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 *Om inligting te filtreer* beteken jy verwyder ongewensde data.

1.3.2 Die telefoonkommunikasiestelsel moet betroubaar wees vóór 'n inbelsentrum begin kan word.

1.3.3 *Sagteware* verwys na die masjiene wat in rekenaarwese gebruik word.

1.3.4 In die fonetiese alfabet staan *W* vir Whisky.

1.3.5 'n Agent sal 'n e-pos skryf tydens klaarmaaktyd.

1.3.6 *Hardeware* verwys na die programme en ander bedryfsinligting wat 'n rekenaar gebruik.

1.3.7 Die kontaksentrum is die eerste kontakpunt met die organisasie vir kliënte.

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

1.3.9 Die Netcare-kontaksentrum is 'n voorbeeld van in inkomende kontaksentrum.

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

(10 × 1) (10)

1.4 Kies die korrekte woorde uit dié wat in hakies gegee word. Skryf slegs die woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 (Sagte foon (*'soft phone'*)/Terugvind) beteken op 'n oproep te beantwoord.

1.4.2 Feite en statistieke is bekend as (grepe/data).

1.4.3 (Gebukkend/belangstellend) is om met skouers vooroor gebuig te sit.

1.4.4 (MS Word/Ms Excel) is rekenaarsagteware wat gebruik word om spreiblaaie te skep.

1.4.5 (Voornemende kliënte/Etiket) is formele gedragsreëls wat in 'n spesifieke beroep gevolg word.

(5 × 1) (5)

[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die produk in FIGUUR 1 hier onder en beantwoord die vrae wat volg.



FIGUUR 1

2.1.1 Identifiseer die toerusting in FIGUUR 1 hier bo. (1 × 2) (2)

2.1.2 Jou kollega het die toerusting hier bo gekoop.

Watter tipe koopmotief sal in die koopproses geld? Staaf jou antwoord. (1 × 2) (2)

2.1.3 Hoe sal jy hierdie toerusting in stand hou of versorg? (3 × 2) (6)

2.2 Wat moet Kontaksentrumagente dikwels doen as gevolg van kliëntenavrae? (3 × 2) (6)

2.3 Beskryf DRIE maniere waarop radio's in sekuriteitskontaksentrums gebruik kan word. (3 × 2) (6)

2.4 Beskryf kortliks wat 'n agent moet doen wanneer data verifieer word. (4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 3

3.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOMUMN A		KOLOMUMN B	
3.1.1	Roete	A	'n reeks dinge wat baie van mekaar verskil
3.1.2	Kritiek	B	'n oproep wat deur die kontaksentrum gemaak word
3.1.3	Uitgaande	C	om 'n gebou of geboue leeg te maak van mense in 'n noodgeval
3.1.4	Diversiteit	D	uiters belangrik
3.1.5	Ontruiming	E	pad
		F	'n oproep wat die kontaksentrum ontvang

(5 × 1) (5)

3.2 Solomzi werk vir Delta-kontaksentrum. Hy het 'n deeglike opleidingsessie ondergaan vóór hy as 'n agent begin werk het. Tydens 'n besoek aan die werkplek het jy die geleentheid om hom waar te neem terwyl hy oproepe beantwoord.

Noem VIER stappe wat Solomzi sal volg om 'n oproep oor te plaas. (4 × 1) (4)

3.3 Noem enige VIER stappe wat Solomzi sal doen wanneer hy voorberei om 'n oproep te beantwoord. (4 × 1) (4)

3.4 Wanneer produkte verkoop word, moet 'n verkoopkontaklys of -netwerk ontwikkel word.

Beskryf kortliks DRIE maniere waarop 'n verkoopkontaklys ontwikkel word.
(3 × 2) (6)

3.5 Bespreek kortliks DRIE voordele van die gebruik van die telefoon as 'n kommunikasiehulpmiddel in kontaksentrums. (3 × 2) (6)

3.6 Nandipha werk vir FNB as 'n senior oproepsentrumagent. Sy beoordeel kliënteprofiele.

Noem VYF faktore wat sy gereeld in die banksektor ontleed. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die databasis van Ou Mutual Televerkope Kontaksentrum hier onder en beantwoord die vrae.

Naam	Adres	E-pos	Produk	Betaling	Opvolg
L Maliwa	Volerie 23 Uitbreiding Oos-Londen	lmaliwa@websurfer.co.za	Skootrekenaar	R4 950	E-poskontrak
Z Kuphelo	1295 NU 14 Bisho Heights	zkuphelo@yahoo	Drukker	R3 999	Stuur faktuur
R Reeder	Beacon Valley 37 Port Elizabeth	reederr@mtn.com	15 Skyfies	R1 295	Haal bestelling af
I Lekgetho	Posbus 2537 Gugulethu Kaapstad	llekgetho@webmail	Laserjet fotostaatmasjien	R12 750	Lewer produk af

4.1.1 Akkurate inlees van data is baie belangrik in die kontaksentrum.

Bespreek enige VIER vaardighede wat Ou Mutual Televerkope Kontaksentrumagente moet hê om kliënte se inligting akkuraat vas te lê. (4 × 2) (8)

4.1.2 Noem en verduidelik VIER redes waarom televerkope die vinnigste en maklikste vorm is om die produkte wat hier bo genoem word, te verkoop. (4 × 2) (8)

4.1.3 Watter SES faktore wat deur die Ou Mutual Televerkope Kontaksentrum oorweeg word wanneer die produkte hier bo aan groot organisasies verkoop word? (6 × 1) (6)

4.2 'n Agent moet op 'n kliënt se navraag of probleem reageer deur middel van 'n faksmasjien maar die masjien is stukkend.

Verduidelik DRIE stappe in die prosedure wat gevolg moet word wanneer wanfunksionerende toerusting gerapporteer word. (3 × 2) (6)

4.3 Verduidelik waarom dit belangrik vir kontaksentrumagente is om akkuraat te wees wanneer hulle enige rekenaarpakket in 'n kontaksentrum gebruik. (2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 5

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Pamela werk by MTN Kontaksentrum. Sy kommunikeer met kliënte deur verskillende tipes toerusting te gebruik. Sy lê die kliënte se inligting vas en volg kliënte se navrae op. Die akkuraatheid van data is die kritieke deel van haar werk. Sy moet op die hoogte van produkte en dienslewering bly.

5.1 Skryf 'n openingsteks wat Pamela kan gebruik wanneer sy oproepe na kliënte maak. (3)

5.2 Stel ten minste VIER idees voor wat Pamela kan gebruik om haar kennis van produkte by te hou en akkuraat te hou. (4 × 2) (8)

5.3 Bespreek VIER redes waarom agente kliënte gewoonlik van die MTN Kontaksentrum af bel. (4 × 1) (4)

5.4 Volgens die Diensvlakooreenkoms moet jy 'n diensstandaard van 80/20 behaal wanneer jy oproepe herwin (*'retrieve'*).

Verduidelik die term 80/20. (1 × 2) (2)

5.5 Hoe kan jy 'n kontaksentrum beskerm teen ongemagtigde mense wat die gebou binnekom? (3 × 1) (3)

5.6 Van tyd tot tyd het kontaksentrumagente te doen met moeilike oproepe en noodoproepe. Elke kontaksentrum sal sy eie prosedure hê om hierdie situasies te hanteer.

Noem VYF riglyne wat jy sal volg wanneer jy 'n noodgeval hanteer. (5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou