higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (Beroepsgerig)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

(10041032)

22 November 2019 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Lees AL die vrae aandagtig deur.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Data wat vasgelê word, moet altyd relevant wees.

1.1.2 Om duidelike kennis van jou produk te hê, hoef jy nie die produkhandleidings te lees nie.

1.1.3 Kontaksentrumagente kan goeie kontakte gebruik om ander moontlike leiddrade vir nuwe kontakte te kry.

1.1.4 Agente kan data teen broninligting verifieer.

1.1.5 Kliënttelefoonintegrasie is ontwerp om inligting van kontaksentrumagente te bewaar.

1.1.6 Verkoopskontakte en netwerke word geassesseer en gekwalifiseer teen die kliëntprofiel om voornemende kliënte te identifiseer.

1.1.7 Televerkope verwys na alle verkoopsprosesse wat oor die foon plaasvind.

1.1.8 Etiket is die formele gedragsreëls wat mense in 'n bepaalde professie volg.

1.1.9 Agente behoort nie relevante inligting te oorweeg wanneer hulle inligting van 'n kliënt vaslê nie.

1.1.10 Kontaksentrumagente kan ook fakse, e-posse en SMS'e gebruik om met kliënte te kommunikeer.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Voltooi die volgende sinne deur die woorde in die lys hier onder te gebruik. Skryf slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

verkoopskontak; ontruim; onklaar; ondersteuningspan; volhard; statistiek; manuskrip; Lima; skedulenakoming; praattyd; wesenlik; drukker; instandhouding

1.2.1 'n Span mense wat inligtingtegnologie-ondersteuning bied deur gestruktureerde prosesse te gebruik om oproepe en navrae te hanteer, staan bekend as …

1.2.2 … verwys na iemand aan wie produkte en dienste verkoop kan word.

1.2.3 … beteken baie belangrik.

1.2.4 'n … is 'n masjien wat gebruik word om dokumente van 'n rekenaar uit te druk.

1.2.5 ... gebruik getale/syfers om feite bekend te stel of voor te lê om 'n bepaalde situasie te verduidelik.

1.2.6 Mense word in 'n gemobiliseer om 'n gebou te ...

1.2.7 Indien toerusting nie doeltreffend of glad nie werk nie word dit as … aangegee.

1.2.8 ... sorg daarvoor dat toerusting in goeie werkende toestand gehou word.

1.2.9 In die fonetiese alfabet staan die letter L vir …

1.2.10 'n … is iets wat uitgeskryf is en as riglyn gebruik word.

(10 × 1) (10)

1.3 Verduidelik die volgende terme kortliks:

1.3.1 Inkomend

1.3.2 Skedulenakoming

1.3.3 Proaktief

1.3.4 Induksie

1.3.5 Stelselmatig

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Kungawo werk in 'n kontaksentrum. Hierdie kontaksentrum spesialiseer in verskillende rekenaarpakkette. Stel 'n kliëntprofiel op wat gebaseer is op die genoemde produk. Neem die volgende faktore in gedagte en gee 'n goeie rede vir elke antwoord.

2.1.1 Ouderdom

2.1.2 Geslag

2.1.3 Inkomste

(3 × 2) (6)

2.2 Beskryf TWEE rekenaarpakkette wat in kontaksentrums gebruik word. (2 × 2) (4)

2.3 Noem die SES belangrike kliëntinligting wat 'n agent moet vaslê. (6)

2.4 Noem die VIER faktore wat oorweeg moet word wanneer iets aan 'n onderneming of besigheid verkoop word. (4)

[20]

VRAAG 3

3.1 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1.1	Een of baie dele waaruit iets gemaak is	A	Excel
3.1.2	Om 'n probleem te rapporteer	B	komponent
3.1.3	'n Rekenaarprogram wat gebruik word 'n sigblad ('spreadsheet') te skep	C	aanmeld
3.1.4	'n Reeks dinge wat baie van mekaar verskil	D	Microsoft
		E	diversiteit

(4 × 1) (4)

3.2 Lees die inligting hier onder en beantwoord die vrae.

Pretty is 'n nuutaangestelde kontaksentrumagent by Renault Services Contact Centre. Sy hanteer hoofsaaklik kliëntteleverkope en navrae. Sy teiken veral sakelui in die privaat sektor. Renault Services Contact Centre het 10 agente in diens.

3.2.1 Verduidelik kortliks aan Pretty DRIE stappe wat sy kan volg om 'n telefoonoproep deur te skakel. (3 × 2) (6)

3.2.2 Teken en benoem 'n diagram om aan Pretty te verduidelik hoe die oproepvloeiproses verloop. (6 × 1 + 1) (7)

3.3 Wat verstaan jy onder die term *kontaksentrum*? (3)
[20]

VRAAG 4

4.1 Die rekenaartelefoonintegrasiestelsel is een van die belangrikste maniere om met kliënte te kommunikeer. Agente moet seker maak dat dit altyd in 'n goeie werkende toestand is.

Noem TWEE maniere waarop kopstukke instandgehou word. (2 × 1) (2)

4.2 Waarom is dit nodig vir kontaksentrumagente om die mees doeltreffende en vinnigste roete te volg om kliënte-inligting vas te lê? (2)

4.3 Kliënte met klagtes is dikwels onredelik, onbeskof of ongeskik.

Verduidelik TWEE dinge om te oorweeg wanneer daar met 'n moeilike kliënt gewerk word. (2 × 2) (4)

4.4 Noem DRIE maniere waarop die kontaksentrumagent sy/haar produkkennis kan verbeter. (3)

4.5 Gee TWEE maniere wat 'n agent moet doen om nuwe kliënte te werf. (2)

4.6 Noem en verduidelik EEN teikentyd/-raamwerk wat in 'n kontaksentrum gebruik kan word. (2)
[15]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Kontaksentrumagente moet soms ook skriftelik kommunikeer.

Bespreek kortliks DRIE belangrike punte wat sal professionalisme sal toon wanneer daar skriftelik gekommunikeer word. (3 × 2) (6)

5.2 'n Kontaksentrum moet stelsels en prosedures in plek hê.

Gee EEN rede hoekom stelsels en prosedures in 'n kontaksentrum as belangrik beskou moet word. (1)

5.3 Beskryf TWEE maniere waarop radio's deur sekuriteitskontaksentrums gebruik kan word. (2)

5.4 Noem TWEE dinge wat 'n agent moet doen om 'n kliënt se besonderhede te verifieer. (2 × 2) (4)

5.5 Verduidelik datahigiëne en gee EEN rede waarom dit belangrik is. (2)

[15]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou