higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 2

(10041032)

2 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye en 1 addendum.

186Q1N2002

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

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. 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 deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 'n Moeilike inbeller is 'n persoon wat redelik en vriendelik is.

1.1.2 Om geboë te sit, kan jou asemhaling beïnvloed.

1.1.3 Akkuraatheid is deurslaggewend in 'n kontaksentrum.

1.1.4 Ligging is 'n belangrike faktor wanneer jy produkte aan organisasies verkoop.

1.1.5 Kontaksentrumagente hou nie by hul tydraamwerke om vasgestelde teikens te bereik nie.

1.1.6 Dit is nie moontlik om verslae te genereer deur van kliëntdata-basisse gebruik te maak nie.

1.1.7 Oop vrae word met 'ja' of 'nee' beantwoord.

1.1.8 Kliëntinligting moet gereeld deur kontaksentrumagente bygewerk word.

1.1.9 Geskeduleerde nakoming is tyd wat bestee word deur vir 'n oproep te wag.

1.1.10 Die koste van telefoonoproepe hang af van waarvandaan die opgeroep gemaak word.

(10 × 1) (10)

1.2 Voltooi die volgende sinne deur 'n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

herwin; skof; implementeer; beset; steun; doelwit; log; databasis; empatiseer; aandui; kliënttevredenheid; teks; multitaakverrigting

1.2.1 'n Telefoonlyn wat in gebruik is, is …

1.2.2 ... is om iets te laat gebeur.

1.2.3 Om 'n probleem aan te meld is om 'n oproep te ...

1.2.4 'n ... is 'n oogmerk.

1.2.5 Om te ... is om op iets staat te maak.

1.2.6 Kliënt se gradering van die diens wat hy/sy deur middel van die oproep ontvang.

Kopiereg voorbehou

1.2.7 Om te ... is om ’n oproep te beantwoord.

1.2.8 ’n ... is ’n versameling kliëntinligting.

1.2.9 Om in staat te wees om iemand anders se gevoelens te verstaan, is om te ...

1.2.10 ... ... is om in staat te wees om terselfdertyd aan meer as een taak te werk en dit te voltooi.

(10 × 1) (10)

1.3 Definieer kortliks die volgende konsepte:

1.3.1 Eersteoproep-sukses

1.3.2 Volhard

1.3.3 Dienskultuur

1.3.4 Diversiteit

1.3.5 Etiket

(5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 2

Jy ontvang die volgende kliëntinligting wat jy akkuraat moet vaslê. Verifieer die inligting en lê dit vas deur die korrekte templaat te gebruik.

Me Debby Brown, wat in Roosvalleisingel 287, Butterworth, woon, het 52 donskomberse met bedvalle bestel. Butterworth is ’n klein dorpie in die Oos-Kaap. Haar werkstelefoonnommer is 047 524 6219 en selfoonnommer is 063 12327588, en haar e-posadres is dbrown@yahoo.com. Haar rekeningnommer is 438279TZ en die bestelnommer is 899.

2.1 Ontwerp ’n templaat met sewe velde en lê die inligting korrek vas. (7 + 1) (8)

2.2 Noem DRIE belangrike stappe om data akkuraat vas te lê. (3)

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

2.4 Die DRIE belangrikste elemente van ’n kontaksentrum is ..., ... en ... (3)
[20]

VRAAG 3

3.1 Lees die volgende telefoongesprek tussen Luyanda en Ana en beantwoord die vrae.

AGENT	Goeiemôre, ek is Luyanda van Ezweni-Kommunikasie Kontaksentrum. Hoe kan ek u/jou help?
KLIËNT	Goeiemôre, jy/u praat met Ana van Jet Kleinhandelwinkel. Kan ek asseblief met mev Matroos praat in verband met die produkte wat ons bestel het?
AGENT	Sal u/jy omgee om ’n paar minute aan te hou? Ek skakel u/jou deur na mev Matroos.
KLIËNT	Nee, ek gee glad nie om nie.
AGENT	Ek is jammer, mev Matroos is besig met ’n werksessie. Kan ek ’n boodskap neem?
KLIËNT	Sê asseblief vir haar dat 2 skootrekenaars en 1 truprojektor in ons bestelling ontbreek.
AGENT	Ek sal haar inlig. Kan ek asseblief u/jou nommer kry?
KLIËNT	My nommer is 021 983 1295
AGENT	Baie dankie. Geniet die dag.
KLIËNT	Baie dankie.

3.1.1 Skryf Luyanda se telefoonboodskap op die aangehegde vorm (ADDENDUM) neer. (10)

3.1.2 Is Ana ’n kliënt of ’n nuut aangestelde agent? (2)

3.1.3 Verduidelik datahigiëne en gee EEN rede waarom dit belangrik is. (3)

3.2 Gestel jy is ’n agent in Lutho Tegnologie Kontaksentrum. Jy moet die volgende diensstandaard bereik wanneer jy kliëntoproepe herwin: 80/20.

3.2.1 Verduidelik wat dit beteken om 80/20 te moet bereik.

3.2.2 Noem TWEE faktore wat diensstandaarde in kontaksentrums beïnvloed. (2 × 2) (4)

3.3 Wat is die doel van netwerkvorming in ’n kontaksentrum? (1)

[20]

VRAAG 4

4.1 Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae.

> Stella is in diens by BMW Kontaksentrum. Sy lê inligting vas van nuut verworwe kliënte en is voornemens om op te volg met die kliënt rakende die akkuraatheid van die data asook die kliëntedienslewering van die maatskappy.

Skryf 'n openingsteks wat Stella sal gebruik wanneer sy oproepe na kliënte maak. (3)

4.2 Bespreek TWEE voordele van die gebruik van geskrewe tekste in oproepe. (2 × 2) (4)

4.3 Noem VIER maniere waarop 'n verkoopskontak in kontaksentrums ontwikkel kan word. (4)

4.4 Watter emosionele koopmotiewe kan jy gebruik om 'n individu aan te spoor om 'n produk of diens te koop? (3)

4.5 Wat verstaan jy onder die term *afhandelingstyd* ('wrap time')? (1)

[15]

VRAAG 5

5.1 'n Moeilike kliënt is 'n persoon wat ongeskik is en gewoonlik baie kla.

Watter DRIE belangrike punte moet in gedagte gehou word wanneer jy met 'n moeilike kliënt te make het? (3 × 2) (6)

5.2 Noem TWEE maniere waarop elk van die volgende kommunikasietoerusting professioneel in 'n kontaksentrum gebruik kan word.

5.2.1 Koptelefone ('headsets')

5.2.2 Faksmasjien

(2 × 2) (4)

5.3 Verduidelik kortliks VYF verskillende prospekteringsmaniere. (5)

[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

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

VRAAG 3.1.1

EZWENI-KOMMUNIKASIE KONTAKSENTRUM

TELEFOONBOODSKAP

TYD: _____

AAN: _____

VAN: _____

MAATSKAPPY: _____

Het geskakel ☐

Het teruggeskakel ☐

Het ’n boodskap gelaat ☐

Het versoek dat jy haar terugskakel ☐

Het jou besoek ☐

_____

_____

_____

_____

_____

BOODSKAP GENEEM DEUR: _____

(10)

Kopiereg voorbehou