higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

(10041033)

9 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

NCV

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. Skryf netjies en leesbaar.

NC(V)

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 (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Masjinerie op 'n konstruksieperseel is 'n voorbeeld van 'n noodgeval.

1.1.2 Poetsoproepe/grapoproepe wat deur kinders gemaak word, is nie 'n kriminele oortreding nie.

1.1.3 Gratis onderrig/opvoeding is 'n voorbeeld van 'n goed gevestigde oproepsentrum.

1.1.4 Spesifieke/vasgestelde teks ('specific scripting') word vir alle verkoopstransaksies gebruik.

1.1.5 Diensvlakke word gebruik om die prestasie van die kontaksentrumagent te monitor.

(5 × 1) (5)

2.1 Definieer die volgende terme:

1.2.1 Spanleier

1.2.2 Afhandelingstyd ('wrap time')

1.2.3 Inkomende oproepsentrum

1.2.4 Norm/standaard

1.2.5 Diensvlakooreenkoms

(5 × 2) (10)
[15]

TOTAAL AFDELING A: 15

NCV

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Koketso werk by die 10111 Noodkontaksentrum. Daar word van haar vereis om die standaardbedryfsprosedure van noodoproepsentrums te volg.

2.1.1 Verduidelik hoe Koketso 'n oproep moet aanvoor/open/begin wanneer 'n noodgeval aangemeld word. (2)

2.1.2 Skryf 'n paragraaf om aan Koketso te verduidelik watter VYF faktore die soort bystand wat sy na die noodtoneel sal stuur, sal bepaal. (5 × 2) (10)

2.2 Hier onder is die inligting van die Zama Zama Kontaksentrum. Dit is 'n kontaksentrum vir 'n aanlynwinkel. Die spanleier is Bongani Mapela.

Die diensvlakke van hierdie kontaksentrum is soos volg:

Praattyd: 8 min
Afhandelingstyd (Engels: "wrap time"): 6 min
Kliëntetevredenheid: 90 %

AGENTE	PRAATTYD	AFHANDELINGSTYD	KLIËNTE-TEVREDENHEID
Tebatso	09:15 min	06:00 min	92%
Thembi	10:02	04:00	75%
Lucky	17:01	07:01	63%
Annah	07:55	03:57	50%
Zakes	12:29	08:00	45%

2.2.1 Ontleed die inligting en evalueer die agente teen die diensvlakke van die Zama Zama Kontaksentrum. (10)

2.2.2 Gee raad en ondersteuning aan Lucky. (5)
[27]

VRAAG 3

Jou spanleier vra jou om 'n werkopdrag oor Suid-Afrikaanse kontaksentrums te doen.

3.1 Identifiseer enige SEWE probleme waarvoor Suid-Afrikaanse kontaksentrums te staan kom. (7 × 2) (14)

3.2 Noem enige DRIE tipes kontaksentrums wat in Suid-Afrika voorkom. (3 × 2) (6)
[20]

VRAAG 4

Jy is 'n verkoopskonsultant wat in 'n kontaksentrum werk. Die toerusting in die prentjie is een van die nuutste items in jul nuwe brosjure. Jul kontaksentrum het 'n ervare verkoopsbestuurder. Jy kontak potensiële kliënte deur uitgaande oproepe te maak.



4.1 Verduidelik in detail hoe jy deur die SES stappe van die verkoopsproses sal werk wanneer jy hierdie toerusting aan 'n kliënt wil verkoop. (6 × 2) (12)

4.2 Doen 'n SWOT-ontleding van die kontaksentrum waar jy werk. Jy mag van denkbeeldige inligting gebruik maak. (4 × 2) (8)
[20]

VRAAG 5

Voordat jy 'n oproep na 'n kliënt maak, moet jy dit goed deurdink en beplan hoe jy die oproep gaan behartig.

Stel 'n kontrolelys met NEGE vrae op as gids vir hierdie oproep. (9 × 2) **[18]**

TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou