higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D		
	1.1.2	C		
	1.1.3	D		
	1.1.4	B		
	1.1.5	C		
			(5 × 1)	(5)
1.2	1.2.1	Onwaar		
	1.2.2	Waar		
	1.2.3	Waar		
	1.2.4	Waar		
	1.2.5	Onwaar		
			(5 × 1)	(5)
1.3	1.3.1	Hulpvaardigheid		
	1.3.2	afwesigheid		
	1.3.3	uitgaande/televerkope		
	1.3.4	hand-		
	1.3.5	Beleefdheid		
			(5 × 1)	(5)
1.4	1.4.1	uitstuur		
	1.4.2	kriteria		
	1.4.3	fokus		
	1.4.4	met meerdere vaardighede		
	1.4.5	voorspring		
			(5 × 1)	(5)
				[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Gemengde kontaksentrum (2)

2.1.2
- Voornaam
- Titel
- Van
- Kontaknommer (4)

2.1.3
- Kalm, mure nie te helder geverf nie
- Goeie beligting
- Lugventilasie
- Versiering met plante en vistenks om minder stres te skep

(Enige 2 × 2) (4)

2.2 2.2.1
- Kennis van sleutelbord
- Goeie tikvaardighede
- Akkuraatheid van invoering
- Fokus op besonderhede en raaksien van foute (Enige 3 × 2) (6)

2.3
- Sekere afkortings
- Net hoofletters
- Geen hoofletters nie
- Geen simbole nie
- Spesiale simbole (Enige 3 × 2) (6)

2.4
- Tyd neem om wat vasgelê is dubbel te kontroleer
- Aandag skenk aan besonderhede
- Seker maak dat data akkuraat en in die vereiste formaat is
- Identifiseer foute (Enige 3 × 1) (3)

2.5
- Goedkoop
- Vinnig
- Gerieflik
- Voorspelbaar (Enige 2 × 1) (2)

2.6
- Beplan jou verkope om besware te voorkom
- Neem die regte houding aan
- Vind uit wat die ware beswaar is
- Moenie oorreageer of stry nie (Enige 3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Enige onverwagte voorval of ongeluk (1)

3.1.2
- Ambulans
- Polisie
- Brandweer (3)

3.1.3 Amabutho-kontaksentrum,✓ watter noodgeval het jy?✓ (2)

3.2
- Inbeller se naam en kontaknommer
- Inbeller se ligging
- Besonderhede van wat gebeur het (3)

3.3
- Maak seker die inbeller het die beseerde persoon so gemaklik moontlik gemaak.
- Vra vrae oor die aard van die besering.
- Maak seker die inbeller verskuif nie die beseerde persoon nie.
- Vra die inbeller om te wag totdat die ambulans aankom.
- Vra die inbeller om foto's van die ongelukstoneel te neem. (Enige 3 × 1) (3)

3.4
- Inligting aanteken
- 'n Ambulans ontplooi
- Kommunikeer met die nooddiensspan in die ambulans
- Die oproep eskaleer indien dit gepas is (4)

[16]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Om diens oor 'n verskeidenheid gebiede te meet en te monitor (2)

4.1.2
- Praattyd
- Tyd om te antwoord of gemiddelde spoed om te antwoord
- Stakingskoers
- Tyd om af te handel
- Gemiddelde hanteringstyd
- Eerstekontak-oplossing
- Kliënttevredenheid (Enige 5 × 1) (5)

4.1.3
- Oproepsentrumbestuurders
- Spanleiers (2)

4.2
- Doeltreffendheidsmeting✓– soos tyd om af te handel, praattyd✓
- Gehaltemeting✓– soos kliëntetevredenheid, eerstekontakoplossing✓

(2 × 2) (4)

4.3
- Vind die oorsaak
- Neem regstellende stappe. (2 × 2) (4)

[17]

VRAAG 5

5.1
- Afwyking van ondervinding in die verlede
- Afwyking van die plan
- Ander mense wat probleme veroorsaak
- Prestasie van mededingers (4)

5.2 Stap 1: Omskryf die probleem.

Stap 2: Ontleed die oorsake.

Stap 3: Identifiseer en kies oplossings.

Step 4: Identifiseer en kies oplossings met inagneming van gevolge.

Step 5: Beplan optrede.

Step 6: Moniteer resultate. (6)

5.3
- Mondelinge raad – van aangesig tot aangesig in 'n vergadering met ander
- Skriftelike raad – per e-pos, faks, verslag of brief (2 × 2) (4)

5.4
- Gedemotiveerde agente
- Toenemende aantal klagtes van kliënte
- Toenemende personeelomset
- Verouderde toerusting (Enige 3 × 1) (3)

[17]

TOTAAL AFDELING B: 80
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou