higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT(BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

(10041033)

10 Maart 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

378Q1S2010

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 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende stellings gegee. Kies die antwoord en skryf net die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Grapoproep:

A Wanneer iemand beseer is
B Iemand wat 'n SIM-ruiling wil doen
C Oproep van kuberkrakers
D Vals oproep

1.1.2 Voorspellende skakeltoestel:

A Skakel fisies die kliënt se nommer
B Rekenaarstelsel wat 'n persoon toelaat om fisies te skakel
C Stelsel wat uitgaande oproepe outomaties skakel
D Handstelsel

1.1.3 Ernstige bedreiging vir kontaksentrum:

A Verouderde toerusting
B Te veel kliënte
C Produkte van swak gehalte
D Regulasies van die munisipaliteit

1.1.4 Qwerty-sleutelbord:

A Spesifieke volgorde
B Moderne sleutelbord
C Rekenaarsleutelbord wat die algemeenste gebruik word
D Naam geneem uit die laaste vyf letters op die boonste reël

1.1.5 Kontaksentrum se bedieningsvlakooreenkoms:

A Dokumente met riglyne wat internasionaal gebruik word
B Prestasiemeting
C Verandering van diensvlakbenadering
D Gehaltediensvlak

(5 × 1) (5)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur net 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Kontaksentrums is in 1652 in Suid-Afrika begin.

1.2.2 Om 'n voorstel aan die moontlike kliënt te maak beteken om sy behoefte te verstaan.

1.2.3 Om oproepe vinnig te antwoord is een van die allerdringendste komponente van enige noodkontaksentrum.

1.2.4 Kontaksentrums gee hul agente op verskeie maniere inligting oor hul diensvlak.

1.2.5 Probleemoplossing behels 'n persoon se vermoë om na 'n afjak te herstel.

(5 × 1) (5)

1.3 Voltooi die volgende sinne deur net die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 ... is die bereidwilligheid om inskiklik te wees.

1.3.2 As personeel nie opdaag vir werk nie word dit ... genoem

1.3.3 'n … -kontaksentrum maak oproepe aan kliënte.

1.3.4 Kontaksentrums gebruik 'n … stelsel om kliënte fisies te skakel.

1.3.5 … teks gebruik beleefdheid en goeie maniere om vertroudheid by verkope te bou.

(5 × 1) (5)

1.4 Kies EEN term uit die lys vir elk van die volgende beskrywings en skryf dit langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

fokus; voorspring; houding; uitstuur; kriteria; met meerdere vaardighede; verskeie take verrig; televerkopenorme; volledige teks; bevorder

1.4.1 Om 'n ambulans na die ongelukstoneel te ontplooi

1.4.2 Verskillende standaarde waarop 'n mening gebaseer is

1.4.3 Teks wat die verskaffing van inligting oor 'n produk behels

1.4.4 Besit van vaardighede op 'n aantal verskillende gebiede

1.4.5 Iets doen voor iemand anders dit doen

(5 × 1) (5)

[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

Lees die scenario hier onder en beantwoord VRAAG 2

All Shoe Repairs is 'n maatskappy wat spesialiseer in die verkoop van nuwe skoene en die regmaak van allerhande ou skoene. As interne leerling in die kontaksentrum moet jy verskillende take verrig. Een is om die bestuurder van 'n ander tak van die maatskappy te help met die ontwerp en hulpmiddels wat nodig is om die kontaksentrum te bedryf.

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Watter soort kontaksentrum is dit hierdie? (2)

2.1.2 Noem VIER soorte basiese inligting wat jy sal vaslê wanneer jy kliëntinligting vir *All Shoe Repairs*-kontaksentrum opneem. (4)

2.1.3 Noem TWEE aspekte van 'n goeie ontwerp vir 'n kontaksentrum. (4)

2.2 Gee DRIE vaardighede wat agente moet hê om inligting akkuraat vas te lê. (6)

2.3 Bespreek DRIE data-invoerformate wanneer inligting by *All Shoe Repairs* vasgelê word. (6)

2.4 Bespreek DRIE maniere om inligting volgens maatskappystandaarde te verifieer. (3)

2.5 Noem TWEE voordele van televerkope. (2)

2.6 Noem DRIE maniere om besware by verkope te hanteer. (3)

[30]

VRAAG 3

3.1 Amabutho Emergency-kontaksentrum is bekend vir sy nooddiens. Jy ontvang 'n oproep oor drie mense wat uit 'n brandende huis gered moet word.

3.1.1 Wat is 'n *noodgeval*? (1)

3.1.2 Watter DRIE nooddienste sal ontplooi word nadat die oproep ontvang is? (3)

3.1.3 Verduidelik hoe jy 'n noodoproep sou antwoord. (2)

3.2 Watter DRIE noodsaaklike stukke inligting moet jy van die inbeller kry? (3)

3.3 As deel van die standaard bedryfsprosedures van 'n noodkontaksentrum moet die operateur met 'n inbeller opvolg wat 'n besering hanteer.

Gee DRIE aspekte oor die opvolg van hierdie inbeller. (3)

3.4 Noem VIER ander prosedures wat die Amabutho Emergency-kontaksentrumagente moet volg. (4)

[16]

Kopiereg voorbehou

Gebruik die uittreksel hier onder as agtergrond vir VRAE 4 EN 5.

VRAAG 4

Deesdae het elke organisasie 'n oproepsentrum en die bedryf groei steeds, veral in Kwazulu-Natal en die Wes-Kaap. Meeste van die personeel het hul hoërskoolloopbaan voltooi en het inkomende, uitgaande en gehalteposisies. Die betaling in hierdie posisies is meer as in gemiddelde kleinhandelsposisies, en daarom verkies jongmense om in hierdie milieu aan te bly. Dis egter soms 'n baie uitdagende milieu. Kontaksentrumoperateurs kry die geleentheid om 'n basiese salaris plus kommissie te verdien as hulle hul teikens haal.

[Source: *news24.com*]

4.1 4.1.1 ' 'n Kontaksentrum is egter soms 'n baie uitdagende milieu.'

Verduidelik waarom diensvlakke hierdie uitwerking op die milieu van 'n kontaksentrum het. (2)

4.1.2 Noem VYF maniere om diensvlakke in 'n kontaksentrum te meet. (5)

4.1.3 Wie moet diensvlakke in 'n kontaksentrum monitor en instel? (2)

4.2 Noem TWEE gebiede van diensvlakmetings en gee voorbeelde van elk. (4)

4.3 Watter TWEE stappe kan geneem word indien 'n diensvlak nie bereik word nie? (4)

[17]

VRAAG 5

5.1 Watter VIER situasies dui aan dat daar moontlik 'n probleem is? (4)

5.2 Skryf die volgende probleemoplossingstappe in volgorde neer:

- Identifiseer en kies oplossings
- Beplan optrede
- Ontleed die oorsake
- Moniteer resultate
- Omskryf die probleem
- Identifiseer en kies oplossings met inagneming van gevolge (6)

5.3 Bespreek TWEE metodes om raad aan iemand te gee. (4)

5.4 Gee DRIE voorbeelde van swakhede wat dalk in 'n kontaksentrum voorkom. (3)

[17]

TOTAAL AFDELING B: 80
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou