higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

(10041033)

21 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

NCV

Copyright reserved

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 word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Gee 'n kort beskrywing van die volgende woorde/terme:

1.1.1 Berading

1.1.2 Potensiële verkooptransaksie

1.1.3 Dienskultuur

1.1.4 Produkhandleidings

1.1.5 Prestasiestandaarde

(5 × 2) (10)

1.2 Kies die korrekte woord of woorde uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 (Hoflikheid/Jargon/Empatie) is om goed gemanierd en bedagsaam te wees

1.2.2 (Rapport/Muurbord/Faks) is 'n gerieflike manier om in 'n kontaksentrum te kommunikeer.

1.2.3 (Voorkoming/Agente/Pro-aktief) is 'n maatreël wat gebruik word om rampe te vermy.

1.2.4 'n Persoon wat waarskynlik besigheid sal bring, is 'n (spanleier/kliënt/voornemende) klant.

1.2.5 (www.you tube/Opera Mini) is die beste soekenjin op die Internet.

(5 × 1) (5)

[15]

TOTAAL AFDELING A: 15

Copyright reserved

AFDELING B

VRAAG 2



2.1 Lees die aangepaste uittreksel uit 'n koerant en beantwoord die vrae.

Dit het ongeveer 06:00 op 26 Maart 2016, in Mahube, Wes van Mamelodi in Pretoria gebeur. 'n Man het deur 'n park naby sy huis geloop. Hy het probeer om betyds by die werk te kom toe hy deur honde aangeval is. Daar is beweer dat die honde losgelaat is en oor 'n buurman se sekuriteitsmuur gespring het. Hy het alles moontlik gedoen om hom te beskerm en het 'n geweer uit te haal, maar kon nie daarin slaag nie.

Daardie tyd van die oggend was hy alleen en toe hy geskree het, was niemand beskikbaar om hom te help nie. Daar word geglo dat die twee honde hondsdolheid het. Twee uur later het 'n vreemdeling verbygeloop en 'n Noodkontaksentrum gebel. Die polisie en ander nooddienste het by die toneel opgedaag en om die situasie te beredder. Hy is toe na die naaste hospitaal geneem waar hy spesiale behandeling ontvang het.

2.1.1 Watter soort noodsituasie word in die foto uitgebeeld? (2)

2.1.2 Wie is die slagoffer in bogenoemde toneel? Motiveer jou antwoord. (2)

2.1.3 Noem VIER maniere waarop 'n noodkontaksentrum op die situasie hier bo sal reageer. (4 × 2) (8)

2.1.4 Noem VYF ander brokkies inligting wat jy uit hierdie noodsituasie sal verkry. (5)

2.2 Noem DRIE maniere om noodhelpers te help om die presiese ligging van 'n noodsituasie te vind. (3 × 2) (6)

[23]

Copyright reserved

VRAAG 3

3.1 Vergelyk 'n *diensvlak* met *prestasie-uitset*. (4)

3.2 Beskryf kortliks DRIE oogmerke van diensvlakke in 'n Kontaksentrum. (3 × 2) (6)

3.3 Watter TWEE maatreëls moet in balans wees om 'n bepaalde doel te bereik? (2 × 2) (4)

3.4 Bespreek die TWEE maatreëls wat in VRAAG 3.3 gegee is, in paragraafformaat. (2 × 4) (8)

3.5 Jy werk tans vir GENX Kontaksentrum en jou afdeling het die afgelope twee maande onderpresteer. Jou toesighouer maak jou deel van sy strategiese span om aan 'n projek te werk, en te help om die probleme en die oorsaak vir die onderprestasie te identifiseer.

3.5.1 Definieer 'n *probleem.* (2)

3.5.2 Onderskei tussen 'n *probleem* en 'n *projek*. (2 × 2) (4)

[28]

VRAAG 4

4.1 Beoordeel die volgende inligting volgens dringendheid. Dui slegs dringend of minder dringend aan en staaf jou antwoord.

4.1.1 Beplanning van die rooster vir die skofte van Kontaksentrum-agente.

4.1.2 'n Opvolg van die noodsituasie.

(2 × 2) (4)

4.2 Gee VYF aspekte van die monitering van resultate om die vordering met probleemoplossings op te volg. (5 × 2) (10)

4.3 Noem enige DRIE bedreigings in Suid-Afrikaanse kontaksentrums. (3)

[17]

Copyright reserved

VRAAG 5

5.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Mnr Mabe is in sy laat 60s, en hy wil 'n besigheid deur kaartjies na gebeurtenisse en sportgeleenthede te verkoop. Hy wil egter die middelman wees en die kaartjies namens besighede en maatskappye verkoop. Om dit te doen, moet hy 'n Kontaksentrum bedryf waar hy die kaartjies aanlyn gaan verkoop. Hy wil hê jy moet hom help met idees en die uitleg van die besigheid. Met jou ervaring van 20 jaar in 'n Kontaksentrum, vertrou hy dat jou insette van groot waarde sal wees.

Skryf in paragraafformaat en verduidelik in besonderhede SES belangrike stappe wat Mnr Mabe moet volg wanneer hy die kaartjies aanlyn verkoop.
(6 × 2) (12)

5.2 Die … manuskrip verskaf 'n gedetailleerde prentjie vir die voornemende koper. (2)

5.3 Noem DRIE standaarde en formate wat vir datavaslegging gebruik word. (3)
[17]

TOTAAL AFDELING B: 85
GROOTTOTAAL: 100

Copyright reserved