higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 3

(10041033)

21 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Lees AL die vrae aandagtig deur.
2. Beantwoord AL die vrae.
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 vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 In watter geval sal televerkope ideaal wees om te gebruik?

A Ontvang oproepe ná 'n noodsituasie
B Verkoop van selfone met nuwe kontrakte
C Verkoop van immobiele produkte
D Verkoop van eiendom

1.1.2 Watter drie voorbeelde van kliëntinligting kan relevant wees wanneer kliëntinligting tydens 'n uitgaande oproep vasgelê word?

A Huisadres, selfoonnommer, en bankrekeningnommer
B Huisadres, indiensnemingstatus, en huwelikstatus
C Beroep, huwelikstatus, en salarisstrokie
D Ligging, selfoonnommer,en bankrekeningnommer

1.1.3 Hoe begin jy 'n oproep in 'n noodsituasie?

A Hallo, jy praat met Maselo, hoe kan ek jou help?
B 911, wat is jou noodgeval?
C Lerato van die hospitaal. Hoe kan ek jou help?
D Hallo, wat is jou noodgeval?

1.1.4 Hoe lank duur 'n gemiddelde oproep?

A 8 minute
B 3 tot 5 minute
C 10 minute
D 3 minute

1.1.5 Hoeveel keer moet die foon lui voordat 'n oproep beantwoord word?

A 3 luie
B 5 luie
C 2 luie
D 4 luie

(5 × 1) (5)

1.2 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 … is gedetailleerde instruksies van wat om vir 'n kliënt te sê wanneer 'n oproep gemaak word.

1.2.2 … is die Suid-Afrikaanse Polisiediens se noodnommer.

1.2.3 Die tweede stap van die verkoopproses is …

1.2.4 'n … probleem verg onmiddellike en vinnige optrede.

1.2.5 … beskryf die gekombineerde stel letters in die alfabet.

(5 × 1) (5)

1.3 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Maak oproepe deur gebruik te maak van maatskappyspesifieke tegnologie en stelsels	A	noodoproepe
		B	spesiale simbole
1.3.2	Verseker dat opvolgprosedures konsekwent is met kliëntvereistes	C	kliëntdatabasis
		D	databasis
1.3.3	Keuse van optrede is belangrik	E	televerkope
1.3.4	Die vaslê van inligting deur gebruik te maak van kontaksentrum-standaarde en formate	F	maatskappyspesifieke vereistes
1.3.5	Die inligting oor kliënte wat geberg is	G	verkoopstransaksies
		H	notas

(5 × 1) (5)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Kontaksentrums gebruik uitgaande oproepe om 'n kliëntdatabasis op te bou.

1.4.2 Opvolging met kliënte word na-verkoopswerk genoem.

1.4.3 Poetsoproepe ('Hoax calls') word soms deur slagoffers by 'n misdaadtoneel gemaak.

1.4.4 Diensvlakke word gebruik om diens oor 'n reeks areas te meet en te monitor.

1.4.5 Mondelinge advies kan in 'n vergadering gegee word by wyse van 'n brief, e-pos of faks.

(5 × 1) (5)

[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Mnr Minnaar wil 'n reisagentkontaksentrum oopmaak. Hy het egter geen idee hoe 'n kontaksentrum werk nie. Hy wil 'n gemengde (ingaande en uitgaande) soort kontaksentrum hê. Die rede vir hierdie soort besigheid was om mense wat die 2018-sokkerwêreldbeker in Rusland wil kyk te teiken. As kontaksentrumleerder vra hy jou advies oor 'n aantal aspekte insluitende dienskultuur.

2.1.1 Wat is *dienskultuur*? (2)

2.1.2 Noem TWEE redes waarom slegs 'n uitgaande kontaksentrum gebruik word. (2 × 1) (2)

2.1.3 Bespreek VYF risiko's wat mnr. Minnaar in hierdie soort besigheid moet hanteer. (5 × 1) (5)

2.2 Om 'n oproep in 'n uitgaande kontaksentrum te plaas, vereis altyd ernstige opleiding en vaardigheidsontwikkeling. Jy werk tans vir *Minnaar Travelling Agency* se kontaksentrum.

2.2.1 Noem VIER belangrike punte wat in gedagte gehou moet word wanneer jy 'n oproep plaas as jy vir *Minnaar Travelling Agency* werk. (4 × 1) (4)

2.2.2 Onderskei tussen *handstelsel ('manual system')* en *voorspellende skakeltoestel ('predicative dialler').* (2 × 2) (4)

2.3 As adviseur vir mnr. Minnaar, moet jy hom bewus maak van die gevare om onopgeleide agente te werf wat verkeerde oproepe maak, asook agente wat irrelevante en onakkurate inligting aan kliënte gee en wat dus die maatskappy se hulpbronne vermors.

2.3.1 Watter TWEE vrae moet kontaksentrumagente beantwoord voordat hulle 'n oproep maak? (2 × 1) (2)

2.3.2 Noem VIER voorbeelde waarop agente seker kan wees dat hulle kennis van produkte akkuraat is. (4 × 1) (4)

2.3.3 Bespreek VIER vaardigheidspunte wat nodig is vir 'n uitgaande televerkope-agent wanneer lewensdekkingversekering verkoop word. (4 × 1) (4)

2.4 Nadat jy die kliënt van die produk oortuig het, is die laaste stap om die transaksie te beklink.

Bespreek DRIE maniere waarop televerkopeoproepe afgesluit kan word.(3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 3

3.1 … dien as die eerste kontakpunt tussen die slagoffer en mense wat hulp kan verleen. (2)

3.2 Agente in 'n noodkontaksentrum volg prosedures wat betref die aanteken van inligting.

Bespreek die ander DRIE prosedures. (3 × 2) (6)

3.3 Gee TWEE voorbeelde van inligting wat van 'n verkragtingslagoffer ingewin moet word. (2 × 1) (2)

3.4 Daar is 'n ongeluk op Mabopane R80. 'n Bus het met 'n taxi gebots en albei voertuie het passasiers vervoer.

Noem DRIE nooddienste wat in hierdie situasie ontbied moet word. (3 × 1) (3)

[13]

VRAAG 4

4.1 Diensvlakke is 'n manier vir kontaksentrums om doelwitte te stel vir diensverskaffing aan kliënte en om dan prestasie teen hierdie doelwitte te meet.

4.1.1 Noem DRIE aspekte wat gebruik word om die prestasie in die kontaksentrum te meet. (3 × 2) (6)

4.1.2 Dit is uiters belangrik dat agente die vereistes vir diensvlakke van die span en hul eie verstaan.

Verduidelik VYF verskillende maniere waarop inligting oor diensvlakke aan hulle gegee kan word. (5 × 1) (5)

4.1.3 Kyk na die prent hier onder en gee DRIE faktore wat die suksesvolle implementering van die diens van hierdie kontaksentrum kan belemmer. (3 × 1) (3)



[Source: *www.images.com*]

4.2 Noem DRIE bevoegdhede en houdings wat die agente in die prent hier bo toon wat sal help om in hierdie kontaksentrum probleemoplossing vir die projek te kry en te evalueer. (3 × 1) (3)

[17]

VRAAG 5

5.1 Wat is die verskil tussen 'n *probleem* en 'n *projek*? (2 × 2) (4)

5.2 Verduidelik die volgende stelling: 'Die hulp van ander werf.' (2)

5.3 Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae.

Jy is 'n kontaksentrumagent vir 'n kosmetiekmaatskappy.
'n Kliënt kontak jou met 'n probleem.

Agent: Elegance For Me se kontaksentrum, Marie wat praat, hoe kan ek jou help?
Kliënt: Goeiedag, Marie, Ek hoop jy sal my kan help.
Agent: Ek kan beslis, wat is jou probleem?
Kliënt: Ek het onlangs een van julle gesigsorgprodukte gekoop en dit het my 'n slegte uitslag gegee. Het jy soortgelyke klagtes van ander kliënte gekry?
Agent: Nee, ek het nie enige klagtes gekry nie. Ek sal ondersoek instel.
Kliënt: Dankie. My telefoonnommer is 011 351 6002.

5.3.1 Is hierdie soort probleem dringend of belangrik? (1)

5.3.2 Verduidelik TWEE algemene probleme wat hierdie Suid-Afrikaanse kontaksentrum in die gesig kan staar. (2 × 2) (4)

5.3.3 Verduidelik die SES stappe wat jy sal gebruik om bogenoemde probleme op te los. (6 × 1) (6)

5.4 Bespreek TWEE bedreigings wat die reputasie van 'n kontaksentrum skade kan berokken. (2)

5.5 Definieer *empatie.* (1)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 80
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou