higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING

(Eerste vraestel)

NKR VLAK 3

7 Desember 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 A
1.2 C
1.3 A
1.4 B
1.5 C

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

2.1 Onwaar
2.2 Waar
2.3 Waar
2.4 Onwaar
2.5 Waar

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

3.1 nood-

3.2 stelsels

3.3 professionele

3.4 ontleed

3.5 tydsverband

(5 × 1) **[5]**

TOTAL SECTION A: 15

AFDELING B

VRAAG 4

4.1
- Teks behoort die volgende te bevat:
- Groet die kliënt: Goeiedag.
- Stel jouself en jou maatskappy bekend
- Bevestig dat jy met die korrekte persoon praat.
- Stel vas of dit ’n geleë tyd is om te skakel
- Indien nie, bepaal ’n tyd waarop jy weer kan skakel indien nodig.
- Bekom of verstrek die tersaaklike inligting in die oproep
- Sluit die oproep professioneel af. (8 × 1) (8)

4.2
- Wie skakel jy?
- Waarom skakel jy?
- Watter uitkoms verwag jy van die oproep?
- Watter inligting moet jy gee?
- Hoe sal jy die oproep begin?
- Wanneer is ’n goeie tyd om in interaksie te tree?
- Hoe sal jy die oproep afsluit?
- Wat sal jy doen as dit die verkeerde nommer is? (Enige 6 × 2) (12)

4.3
- Beleid
- Instruksiedokumente
- Teks (3 × 2) (6)

4.4 Dit bespaar tyd omdat kliënte outomaties geskakel word.
Die kliënt se besonderhede verskyn ook op die skerm, wat dit makliker maak.
(2 × 2) (4)
[30]

VRAAG 5

5.1 Die situasie lyk soos ’n rooftog in ’n openbare plek.✓ Dit is ’n traumanoodsituasie.✓✓ (3)

5.2
- Die inbeller se kontaknommer
- Die inbeller se naam
- Die tipe noodsituasie
- Die inbeller se posisie ten opsigte van die noodgeval (4 × 1) (4)

5.3
- Verseker dat die inbeller die beseerde persoon so gemaklik moontlik gemaak het.
- Verleen geskikte noodhulp.
- Vra vrae oor die aard van die besering.
- Maak seker dat die inbeller nie die beseerde persoon beweeg nie.
- Vra die inbeller om die beseerde persoon te vra of die gevolge weens 'n voorafgaande mediese toestand soos diabetes, epilepsie, bloeddruk, ensovoorts is.
- Vra vir die inbeller of daar enige ander getuies is.
- Versoek die inbeller om te wag totdat die ambulans opdaag.
- Ask the caller to wait for the arrival of the ambulance. (6 × 1) (6)

5.4
- Ontbied 'n ambulans.
- Kommunikeer met die nooddiensspan in die ambulans.
- Eskaleer die oproep, indien nodig. (3 × 1) (3)

5.5 Dit is die Trauma-noodkontaksentrum.✓✓ Wat is jou noodgeval?✓ (3)
[19]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Kontaksentrums het diensvlakke ten einde diens oor 'n verskeidenheid areas te meet en te monitor. (1 × 2) (2)

6.1.2 Die gemiddelde spoed waarmee 'n oproep beantwoord word – agente moet oproepe vinnig beantwoord sodat hulle die vereiste oproepvolume per skof kan hanteer.
Die laatvaarkoers ('abandon rate') – agente moet daarna streef om al hul oproepe te beantwoord.
Die praattyd – hoe meer doeltreffend 'n agent word, hoe korter is die praattyd. Hulle vra die korrekte vrae en weet watter inligting om te gee.
Afhandelingstyd – bekwame agente sal hul admintake vinniger in die afhandelingstyd doen.
Oproepvolume – bekwame agente is in staat om slimmer te werk en meer oproepe te hanteer, wat hul oproepvolume sal verhoog.
Besettingskoers – bekwame agente bestee meer tyd by hul stasies tydens skofte.
Gemiddelde lengte van oproep – bekwame agente bestee minder tyd aan oproepe en kan meer oproepe hanteer. (Enige 6 × 2) (12)

6.2 Tagtig persent van alle oproepe word binne 20 sekondes beantwoord. (1 × 2) (2)
[16]

VRAAG 7

7.1
- ’n Afwyking van vorige ervaring
- ’n Afwyking van die plan
- Ander mense veroorsaak dikwels probleme.
- Die werkverrigting van mededingers (4 × 2) (8)

7.2
- Persoonlike oorsake – een agent het ’n probleem.
- Interpersoonlike oorsake – die probleem lê by die interaksie onder die agente.
- Organisatoriese oorsake – ’n algemene negatiewe gevoel onder die agente. (3 × 2) (6)

7.3
- Neem persoonlike behoeftes in ag.
- Neem die posisie van die relevante persoon in ag. (2 × 2) (4)

7.4 Deur inligting te ontleed. (1 × 2) (2)
[20]

TOTAAL AFDELING B: 80
GROOTTOTAAL: 100