higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING

(Eerste vraestel)

NKR VLAK 3

(10041033)

7 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

334Q1N2007

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. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 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 (1.1–1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Watter EEN is die beste rede vir gebruikmaking van uitgaande kontaksentrums?

A Om kliënte se selfoonkontrak-inligting by te werk
B Om op ’n boodskap te reageer wat ’n kliënt gelaat het
C Tydens die proses om ’n bed te koop
D Om werk te soek

1.2 Ten einde inligting akkuraat vas te lê, moet agente...

A hul werksplek ken.
B goeie werksvaardighede besit.
C goeie tikvaardighede besit.
D in staat wees om boodskappe te ontvang.

1.3 Watter inligting moet tydens ’n noodgeval ingesamel word?

A Die inbeller se kontaknommer
B Die inbeller se gade se naam
C Die noodkontakbesonderhede
D Die inbeller se werk

1.4 Een van die stappe van die sesstap-probleemoplossingsmodel is ...

A die probleem.
B om die oorsake te ontleed.
C om die probleem te sinchroniseer.
D om ’n oplossing te vind.

1.5 Kies een frase wat nie inpas nie.:

A Noodkontaksentrums
B Traumakontaksentrums
C Uitgaande kontaksentrums
D Streskontaksentrums

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Een van die redes waarom iemand in 'n kontaksentrum werk, is om lewenstandaarde te verhoog.

2.2 Noodkontaksentrums bied hulp in 'n noodsituasie, selfs al is 'n persoon oorlede.

2.3 Daar word van agente verwag om die teks te alle tye te volg, selfs al is kliënte moeilik.

2.4 Die huidige situasie by ESKOM is nie 'n bedreiging vir oproepsentrums nie.

2.5 Raad en ondersteuning stel agente in staat om outonoom te werk.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1 In 'n ... kontaksentrum is daar geen gedetailleerde groetvorm nie.

3.2 Elke kontaksentrum het sy eie stel beleide, prosedures en ... wat geïmplementeer moet word.

3.3 Wanneer agente 'n uitgaande oproep maak, moet hulle op 'n ... manier reageer.

3.4 Nadat inligting ingesamel en geëvalueer is, ... jy dit.

3.5 Oproepe behoort altyd in spesifieke ... voltooi te word. (5 × 1) (5)

[5]

TOTAAL AFDELING A: 15

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 4

Bestudeer die onderstaande scenario en beantwoord die vrae.

Een van die uitdagings daarvan om in 'n uitgaande kontaksentrum te werk, is om verkoopsteikens te haal. Jy moet moeilike kliënte hanteer, wat by tye op agente vloek en selfs die telefoon in jou oor neersit. Jy werk vir IK-versekeringsmaatskappy. Jy moet motorversekering aan motoriste verkoop. Jy moet lang ure en soms selfs op naweke werk. Jy moet die maatskappy se beleide en prosedures nakom. Jy moet 'n positiewe eerste indruk wek elke keer wat jy 'n oproep maak. Baie tyd word daaraan bestee om jou vrae aan kliënte voor te berei. Jy moet ook presies weet watter inligting jy moet verskaf wanneer jy met die kliënte praat. Dit is ook deel van jou daaglikse roetine om voortdurend aan die spanleier of toesighouer te rapporteer.

4.1 Skryf 'n kort teks vir die maak van 'n uitgaande oproep om versekering aan motoriste te verkoop. (8 × 1) (8)

4.2 Noem SES vrae wat agente moet neerskryf om voor te berei wanneer hulle kliënte wil skakel. (12)

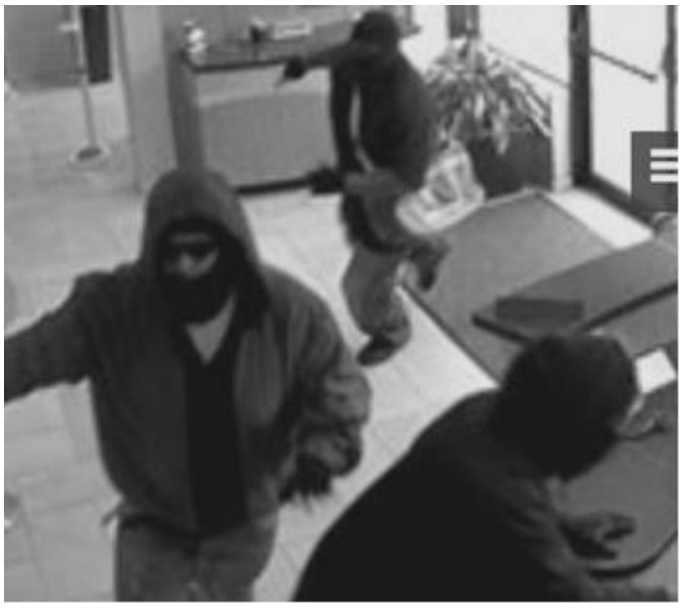
4.3 In watter DRIE skriftelike dokumente sal jy spesifieke vereistes aantref hoe om uitgaande oproepe te maak? (6)

4.4 Gee TWEE redes vir die keuse van 'n voorberekeningskakeltoestel ('predictive dialler') vir jou kontaksentrum. (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 5

Bestudeer die onderstaande foto en beantwoord die vrae:



5.1 Bespreek kortliks die situasie in die bostaande scenario en identifiseer die tipe noodgeval. (3)

5.2 As 'n agent, watter VIER stukke inligting sal jy in hierdie noodgeval insamel? (4 × 1) (4)

5.3 Bespreek enige SES prosedures wat die kontaksentrumoperateur kan volg wanneer jy te make het met die inbeller wat die beseerde persoon help. (6 × 1) (6)

5.4 Gee DRIE ander prosedures wat agente moet volg wat die aantekening van inligting betref. (3 × 1) (3)

5.5 Verduidelik kortliks hoe jy 'n oproep in hierdie tipe noodgeval sal begin. (3)

[19]

VRAAG 6

6.1 Lees die onderstaande gedeelte en beantwoord die vrae.

> Kontaksentrums is hoogs mededingend aangesien die hele dienslewering na elektroniese kommunikasie oorgeskakel word. Dit is verstaanbaar dat dit baie doeltreffend kan wees en baie tyd vir ondernemings sal bespaar. Diens kan aan groot getalle kliënte uitgebrei word. Die feit is dat die verantwoordelikheid volkome op agente se skouers rus. Hulle word die aangesig van die onderneming, hoewel hulle nie gesien kan word nie. Die agente moet nou kliëntediens lewer via telefoon en ander elektroniese media en kan nie staatmaak op aspekte soos oogkontak en gesigsuitdrukkings nie. Derhalwe het alle kontaksentrums diensvlakke ingestel om in die hedendaagse moderne wêreld mee te ding.

6.1.1 Wat is die TWEE hoofredes vir diensvlakke in kontaksentrums? (2)

6.1.2 Verduidelik met behulp van voorbeelde hoe SES diensvlakke werkverrigtingsvermoë in die prestasie-uitset van 'n agent meet. (6 × 2) (12)

6.2 Wat word met 80:20 in die konteks van 'n kontaksentrum bedoel? (1 × 2) (2)

[16]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

Bestudeer die onderstaande scenario en beantwoord die vrae.

Agente behoort opgelei te word in hoe om kliënte te hanteer, en veral hoe om kliënte se klagtes te hanteer. Een van die beginsels van kliëntskakeling is dat kliënte altyd reg is. Daar is dikwels konflik tussen agente en kliënte. Probleemoplossing is deel van agentontwikkelingsprogramme, waar hulle probleemoplossingsvaardighede verwerf. Daar is baie ondersteuning in kontaksentrums. Dit begin by die spanleiers.

7.1	Noem VIER situasies wat ons aandag op 'n moontlike probleem in 'n kontaksentrum vestig.	(4 × 2)	(8)
7.2	Bespreek die DRIE oorsake van 'n probleem.	(3 × 2)	(6)
7.3	Watter TWEE aspekte moet altyd in ag geneem word wanneer jy agente adviseer?	(2 × 2)	(4)
7.4	Hoe sal jy die potensiële verbetering identifiseer?	(1 × 2)	(2)
			[20]

TOTAAL AFDELING B:	**80**
GROOTTOTAAL:	**100**

Kopiereg voorbehou