higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR-VLAK 4

XX Februarie 2020

Hierdie navorsingsriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Help om 'n oplossing vir 'n probleem tussen twee partye, bv. tussen die kontaksentrum en die kliënt, te vind.

1.1.2 'n Formele assessering waartydens bestuurders werknemers se werkprestasie evalueer en terugvoer gee oor vordering gemaak.

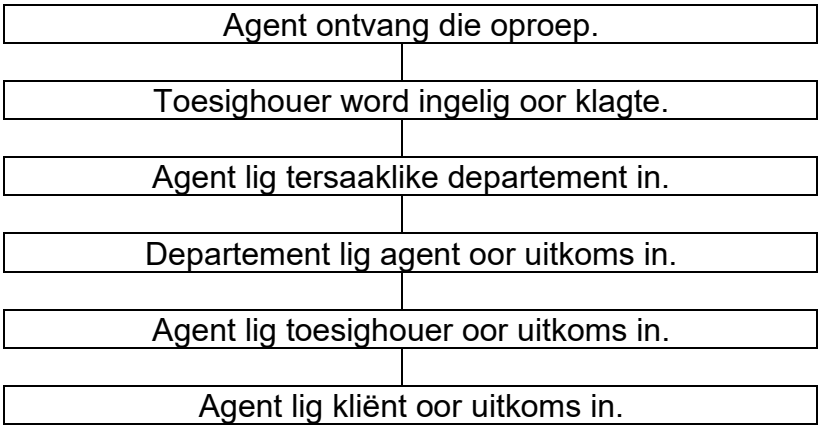
1.1.3 Navorsingsgeldigheid gee 'n aanduiding van hoe betroubaar die navorsing is.

1.1.4 Sleutelprestasie-areas omskryf 'n departement se prestasie-standaarde asook die personeellid se werksfunksies.

1.1.5 Interne tersaaklike partye word geklassifiseer as enigiemand wat by die klagteproses betrokke is.

(5 × 2) (10)

1.2



2 punte vir elke korrekte blok. (12)
[22]

TOTAAL AFDELING A: 22

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Inkorrekte vaslegging van inligting op stelsel.
- Ambulans of bystand arriveer laat.

(Enige ander aanvaarbare klagte) (2 × 1) (2)

2.2
- 'n Opname is 'n navorsingsmetode wat gebruik word om data van 'n vooraf bepaalde groep mense te versamel.✓✓
- Alle opnames maak gebruik van 'n gestandaardiseerde vraelys.✓
- Dit kan telefonies, in persoon of met behulp van elektroniese media plaasvind.✓
- Dit is 'n betreklike goedkoop manier om data te versamel.✓
- Opnames is ideaal vir die meet van feite, maar nie geskik vir diepgaande studies nie.✓ (6)

2.3

Kliënteopname

Kliënt se naam: _____

1. Hoe is jou saak deur die kontaksentrumagent hanteer?
   _____
2. Was jy tevrede met die uitkoms van die oplossing?
   _____
3. Was die kontaksentrumagent vriendelik en behulpsaam?

   Ja/Nee
4. Voel jy dat die kontaksentrumagent alles in sy/haar vermoë gedoen het om jou te help?
   _____
5. Het jy enige ander kommentaar of voorstelle?
   _____

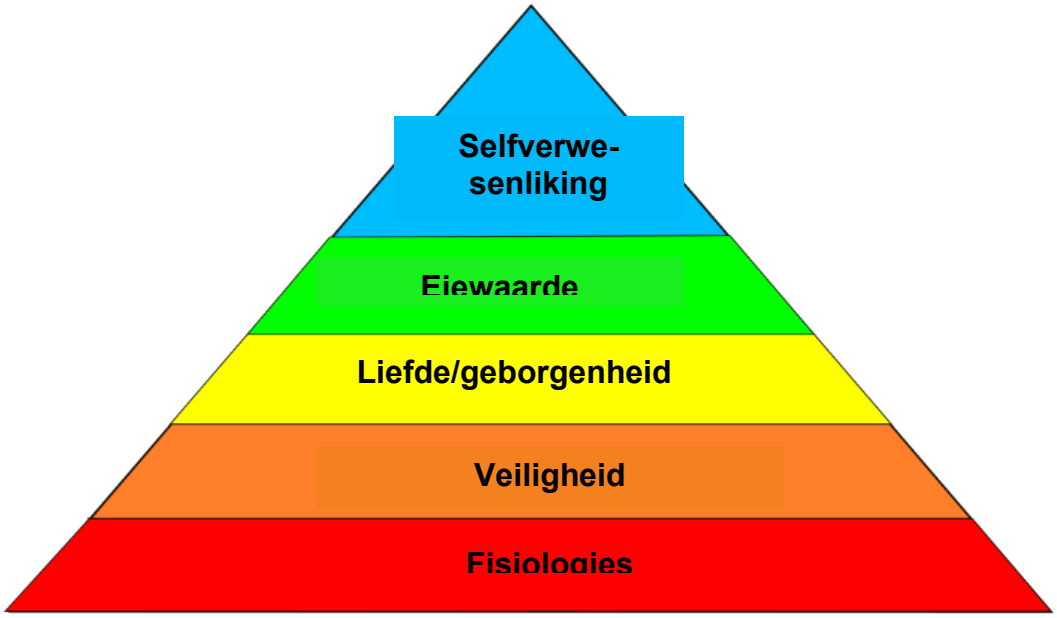
(2 punte vir elke korrekte vraag) (5 × 2) (10)

2.4
- Rekenaar wat ten volle funksioneer
- Telefoon en kopstuk wat aan rekenaar gekoppel is.
- Enige ander aanvaarbare antwoord (2 × 1) (2)

[20]

VRAAG 3

3.1



5 punte vir menslike behoeftes in korrekte volgorde
2 punte vir netheid van tekening (7)

3.2
- Help om te bepaal of die personeel in staat is om die getal oproepe wat die kontaksentrum ontvang, te hanteer.
- Help om te bepaal wat agente se maksimum uitset op enige gegewe tydstip is.
- Normvasstellingstandaarde help om te bepaal wat die maksimum operasionele kapasitiet van die kontaksentrum is. (3 × 2) (6)

3.3
- Dit sal toesien dat die maatskappy teen sy volle potensiaal bedryf word.
- Dat bestaande en voornemende kliënte tevrede is met die diens wat aangebied word.
- Deur maatskappy-spesifieke prosedures te volg en nywerheidsregulasies na te kom, word toegesien dat doelwitte behaal word. (3 × 2) (6)

3.4
- 'n Mediese fonds
- 'n Selfoononderneming (MTN/Vodacom)

(Aanvaar enige ander toepaslike antwoord) (2 × 1) (2)

3.5 'n Diensvlakooreenkoms is 'n dokument wat verklaar wat die standaarde van die kontaksentrum sal wees. (1 × 2) (2)

[23]

VRAAG 4

4.1.1
- Kontaksentrumagente moet in staat wees om as 'n span te werk.
- Spanwerk bou personeel se moreel en maak die atmosfeer in die departement aangenaam.
- Dit is belangrik om te onthou dat jy nie alles self kan doen nie. Jy het hulp nodig en jy moet bereid wees om hulp aan te bied. (3)

4.1.2
- Deur by 'n kontaksentrum te werk, leer jy die beginsels wat nodig is om 'n goeie werknemer te wees.
- Hierdie beginsels stel jou in staat om deel van die maatskappy se visie te wees.
- Sakebeginsels wys jou hoe om jou take na die beste van jou vermoë en met integriteit uit te voer. (3)

4.2
- Personeel wat goed opgelei is
- Beter kliëntediens
- Maklike toegang tot inligting
- Bou betrekkinge met kliënte en personeel
- Gee vir die maatskappy 'n baie goeie naam
- Direkte toegang tot iemand wat professioneel is (Enige 2 × 1) (2)

4.3
- Verbeterde spoorstelsel – ongeëwenaarde vermoë om kliënte na te spoor en te monitor.
- Verbeterde kommunikasie – dit verbeter ook kliënt-met-maatskappy-kommunikasie.
- Navorsingsinstrumente – 'n groot getal internetdienste het bykomende opsies om navorsing uit te voer, bv. soekenjins, instrumente om navorsing aanlyn te doen. (3 × 2) (6)

4.4
- Finansies
- Bemarking
- Menslike hulpbronne
- Vervaardiging (Enige 3 × 1) (3)

4.5
- Spreek kliënte aan as meneer of mevrou.
- Praat met kliënte op 'n professionele manier.
- Luister versigtig na wat die kliënt sê.
- Moet nooit 'n kliënt in die rede val nie.
- Moet nooit beloftes maak wat jy nie kan nakom nie (Enige 2 × 1) (2)

[19]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 6000✓ oproepe per maand/20✓ werkdae per maand = 300 p/d✓✓ (4)

5.1.2 300 oproepe per dag/6 werkers = 50✓
Elke agent moet 50 oproepe per dag hanteer✓ (2)

5.2
- Aansporingspunte – werknemers ontvang punte vir goeie prestasie-hersienings en doelwitte behaal. Opgehoopte punte kan vir belonings verruil word.
- Aankondigings of die aanbring van hul name op kennisgewingborde.
- Bonusse aan die einde van die week/maand – kan aan prestasie-hersienings gekoppel word.
- Werknemer van die maand – aan personeellede wat goed presteer, kan sertifikate toegeken word of pryse gegee word. (4 × 2) (8)

5.3
- Eerlikheid
- Integriteit (Enige ander aanvaarbare antwoord) (2 × 1) (2)

[16]

TOTAAL AFDELING B: 78
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou