higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING
NKR VLAK 4

(10041034)

12 Maart 2018 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

NCS

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 word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCS

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.5) in die ANTWOORDBOEK.

1.1.1 Watter EEN van die volgende is NIE 'n voorbeeld van 'n belanghebbende van 'n kontaksentrum nie?

A Klante
B Besoekende studente
C Ander departemente
D Agente

1.1.2 Watter EEN is NIE 'n opskrif op 'n dokument vir die klagtes van klante nie?

A Aard van die klagte
B Datum waarop die klagte ontvang is
C Datum waarop die klagte opgelos is
D Datum waarop die probleem ervaar is

1.1.3 Watter EEN van die volgende is NIE 'n diensvlak nie?

A Eerste-oproep-oplossing ('first call resolution')
B Persentasie oproepe wat laat vaar word ('abandoned calls')
C Aansluittyd ('sign-on time')
D Oproepe wat laat vaar word

1.1.4 Watter EEN van die volgende vrae is nie 'n algemene vraag in mededingende ontleding nie?

A Watter toekomstige verkope voorspel jy?
B Wat is die bewustheidsvlakke?
C Hoe doeltreffend is jou verspreiding?
D Wat is kopers se persepsies van die verskillende handelsmerke?

1.1.5 'n Nadeel van werk met 'n span is dat …

A dit jou in staat stel om jou potensiaal te ontwikkel.
B sommige mense meer werk doen as ander en nie krediet daarvoor kry nie.
C die meeste hulpbronne gedeel word.
D dit 'n opleidingsterrein kan wees vir diegene met min ervaring.

(5 × 1) (5)

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK, bv. 1.2.11 A.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Verkope en produksie het 'n sterk impak hierop	A	gemiddelde
		B	multi-verkope
1.2.2	Die proses van die verdeling van 'n mark van potensiële klante in groepe gebaseer op verskillende kenmerke	C	mededingende ontleding
1.2.3	Toerusting wat gebruik word om data oor te dra en te bewaar	D	betroubare bron
		E	waarskynlikheidsontleding
1.2.4	Gebruik van 'n gestruktureerde vraelys om maklike data-ontleding te bevorder	F	rekenaar
1.2.5	Persepsies wat kopers van verskillende handelsmerke het	G	opname
1.2.6	Kan gebruik word om die verkope van 'n organisasie te laat toeneem	H	klantontleding
		I	marksegmentering
1.2.7	Verwys na iemand se behoefte om gesonde interpersoonlike verhoudings te stig en in stand te hou.	J	sosiale behoefte
		K	skandeerder
1.2.8	Beide personeel en toesighouer behoort hierby te baat	L	prestasie-evaluerings
1.2.9	Stel bemarkers in staat om voorrade en mobiele verkoops- en dienspersoneel na te spoor.	M	Satelliet-navigasiestelsel (GPS)
		N	navorsing
1.2.10	Help bestuurders om beter besluite te neem deur hulle van waardevolle inligting te voorsien.		

(10 × 1) (10)
[15]

TOTAAL AFDELING A: [15]

VRAAG 2

Kontaksentrum-agente is dikwels die eerste en enigste kontakpunt wat klante met jou maatskappy het. In baie gevalle neem dit slegs een negatiewe kontaksentrum-ervaring vir ŉ klant om te besluit om nooit weer met jou sake te doen nie.

Om klante te lok en te behou moet kontaksentrums ŉ kultuur van klantediens kweek. Om klantediens van gehalte te verseker moet eienaars van ondernemings seker maak dat kontaksentrum-agente maatskappybeleid en beste praktyke konsekwent toepas.

2.1 Illustreer met behulp van 'n diagram die roete wat gevolg moet word wanneer ŉ agent ŉ klant wat oor swak diens kla, moet hanteer. (5)

2.2 Waarom is dit belangrik om ŉ klant op hoogte te hou van die vordering en uitkoms van die klagte? (3)

2.3 Noem TWEE maniere waarop klante ingelig kan word oor die vordering van hul klagte. (2)

2.4 Noem SES tipes steun wat jy sal nodig hê ten einde die klant se klagte op te los. (6)

2.5 Verduidelik VIER voordele verbonde daaraan om in 'n kontaksentrum te werk. (4 × 2) (8)

[24]

VRAAG 3

Precious Dladla werk die afgelope tien jaar by die King Kontaksentrum in Johannesburg. Vroeg in haar loopbaan was sy 'n geesdriftige werknemer wat uitgeblink het in haar werk as 'n kontaksentrum-agent. Klante was so in hul skik met die wyse waarop sy hul klagtes hanteer het dat hulle dikwels haar toesighouers gekontak het om hul dank oor Precious se werk uit te spreek. Haar toesighouer het egter nooit die terugvoering wat haar klante gegee het, aan Precious oorgedra nie.

Onlangs het haar toesighouer 'n skerp afname gemerk in die aantal oproepe wat Precious hanteer. Hy besluit om haar in te roep om haar werksprestasie met haar te bespreek.

3.1 Noem EEN moontlike rede vir die agteruitgang in Precious se werksprestasie. (2)

3.2 Dit is baie belangrik vir 'n organisasie om prestasie-evaluerings van werknemers te doen.

Noem DRIE voordele van prestasie-evaluerings. (3 × 2) (6)

3.3 Indien King Kontaksentrum besluit om 'n prestasie-evaluering van Precious te doen, hoe dikwels behoort die evaluering plaas te vind? (2)

3.4 Bespreek die volgende tipes aansporings wat aan Precious gebied kan word om haar te help om haar werksprestasie te verbeter.

3.4.1 Bekendmakings

3.4.2 Aansporingspunte (2 × 2) (4)

3.5 Definieer *diensvlakooreenkoms*. (2)

3.6 Noem DRIE tipes inligting wat beskikbaar gestel word deur die diensvlakooreenkoms.

(3 × 2) (6)

3.7 Gee 'n voorbeeld van 'n sleutelprestasie-area wat ingesluit kan word in 'n prestasie-evaluering vir Precious. (2)

[24]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Die tabel toon die gemiddelde tyd wat deur vier agente aan oproepe bestee is.

Naam van agent	Vereiste teiken	Aantal oproepe geneem	Gemiddelde tyd bestee aan oproepe
Maggi	80	97	02:20
Amos	80	57	04:45
William	80	30	03:22
Sarah	80	95	02:00

4.1.1 Identifiseer die agent wat die meeste tyd aan oproepe bestee het. (2)

4.1.2 Watter agent het die meeste oproepe geneem? (2)

4.1.3 Identifiseer die agente wat nie hul daaglikse teiken kon behaal nie en gee 'n moontlike rede. (3)

4.2 Noem DRIE maniere om verkoopsgeleenthede te identifiseer. (3)

4.3 Mankwe Kontaksentrum verkoop versekeringspolisse. Formuleer TWEE vrae wat jy aan 'n potensiële klant kan vra om 'n verkoopsgeleentheid te identifiseer tydens 'n telefoonoproep. (2 × 2) (4)

4.4 Gegee:

29	13	20	23	18	21	15	10	20	11

Bereken die volgende:

4.4.1 Sentrale waarde ('mode') (1)

4.4.2 Gemiddelde ('mean') (3)

4.4.3 Mediaan (3)

[21]

VRAAG 5

5.1 Bespreek kortliks die vier tipes ontledings ('4 Cs analysis') soos dit in die bemarkingsomgewing voorkom.

(4 × 2) (8)

5.2 Jou bestuurder stel jou aan om marknavorsing te doen.

Noem TWEE marknavorsingsinstrumente wat jy sal gebruik. (2)

5.3 Noem VIER aspekte van diensvlakmeting wat op 'n kennisgewingbord in 'n kontaksentrum vertoon kan word. (4)

5.4 Wat is 'n onbeklinkte verkoop ('unclosed sale')? (2)

[16]

TOTAAL AFDELING B: [85]
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou