higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KONTAKSENTRUMBEDIENING

NKR VLAK 4

(10041034)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 6 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 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die belangrikste behoefte in Maslow se behoeftehiërargie is geborgenheid.

1.1.2 As 'n agent daarin slaag dat 'n kliënt hom iets omtrent hulself vertel, kan die agent 'n behoefte identifiseer.

1.1.3 'n Markneiging het betrekking op die op- en afwaartse beweging van die mark oor 'n aantal maande.

1.1.4 Die aantal geslote verkoopstransaksies wat aangegaan word, moet aan die maatskappyspesifieke teikens voldoen.

1.1.5 Totale kliëntetevredenheid moet altyd 'n prioriteit wees wanneer klagtes opgelos word.

(5 × 1) (5)

1.2 Omskryf die volgende terme:

1.2.1 Produkreeks

1.2.2 Maatskappyprotokol

1.2.3 Virtuele realiteit

1.2.4 Navorsingsgeldigheid

1.2.5 Toepaslike belanghebbers

(5 × 2) (10)

1.3 Daar is ses vlakke van ondersteuning in die werksplek. Die eerste vlak staan as kliënteondersteuning bekend.

Noem die VYF ander vlakke van ondersteuning. (5)

[20]

TOTAAL VIR AFDELING A: 20

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Zodwa Sithole is 'n kontaksentrumagent by Power House Tech, 'n maatskappy wat spesialiseer in die verkope van huishoudelike veiligheidskameras. Sy ontvang 'n oproep op 28 Februarie van 'n ontstelde klant wat oor die maatskappy se swak diens kla.

Die inbeller, mev Sithole, het onlangs 'n pakket gekoop wat as spesiale aanbieding geadverteer is en vier veiligheidskameras met gratis installasie ingesluit het. Nadat sy daarvoor betaal het, is die kameras by haar huis afgelewer. Die maatskappy het onderneem dat die installasie van die kameras binne slegs een werksdag afgehandel sou wees.

Dit was reeds twee weke gelede. Mev Sithole beweer dat die tegnici wat vir die installering van die kameras verantwoordelik was, nie betyds opgedaag het nie. Daarby het hulle drade begin stroop en onnodige gate in die mure geboor. Toe sy hulle oor hul swak vakmanskap konfronteer, het hulle onbeskof teenoor haar opgetree. Die situasie is verder vererger deurdat die maatskappy haar toe 'n rekening vir die installasie stuur.

Mev Sithole is woedend en eis dat die aangeleentheid na 'n bestuurder verwys word. Nadat Zodwa al die besonderhede van die klagte opgeneem het, voorsien sy die volgende verwysingsnommer aan mev Sithole: BNB/20136. Sy onderneem ook dat sy aandag aan die kwessie sal skenk en mev Sithole voor die einde van die dag sal terugskakel.

2.1 Noem VIER aspekte waaroor mev Sithole ongelukkig is. (4)

2.2 Bespreek die eerste DRIE stappe wat gevolg moet word om die klagte in die scenario op te los. (6)

2.3 Dokumenteer die klagte in die scenario op 'n klagtevorm. (8 × 1) (8)

2.4 Noem TWEE maniere waarop die maatskappy die klagte kan oplos. (2)

2.5 As kontaksentrumagent moet Zodwa se werksprestasie op 'n gereelde grondslag beoordeel word.

Noem DRIE areas wat by 'n kontrolelys ingesluit kan word om teenstrydighede in haar werksprestasie te identifiseer. (3)

2.6 Verduidelik die term *vennootskap* in die konteks van die oplossing van klagtes. (3)

[26]

VRAAG 3

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Die Stad Tshwane-kontaksentrum sien uit daarna om teen die einde van 2021 'n beplande 5 000 werksgeleenthede vir Vlak 4-leerders te skep.

Die voorgestelde leerderskap sal van 2018 tot 2020 duur, met die leerders wat 'n eenjaarwerkskontrak aan die einde van hul leerderskap sal aangaan.

Twee van die vereistes is dat die leerders 'n breë kennis van en die nodige vaardighede in kontaksentrumwerk moet hê.

Die kandidate sal na verwagting aan omvattende toetsing onderwerp word ten einde die regte persone te kan identifiseer.

3.1 Jy besluit om aansoek om hierdie leerderskap te doen.

Noem TWEE funksies wat jy as kontaksentrumagent sal uitvoer. (2)

3.2 Een aspek wat tydens die leerderskap gedek sal word, is opleiding in produkkennis.

Skryf 'n kort paragraaf waarin die belangrikheid van produkkennis vir kontaksentrumagente beklemtoon word. (5)

3.3 Verduidelik hoe hierdie leerderskapprogram jou sal bevoordeel as jy vir die program oorweeg word. (5)

3.4 Verduidelik kortliks waarom dit vir 'n kontaksentrumagent belangrik is om oor elkeen van die vaardighede wat hier onder genoem word, te beskik.

3.4.1 Rekenaarvaardighede

3.4.2 Kommunikasievaardighede

3.4.3 Administratiewe vaardighede (3 × 2) (6)

[18]

VRAAG 4

4.1 In watter dokument verskyn 'n kontaksentrum se prestasiestandaarde? (2)

4.2 Verduidelik kortliks SES maniere waarop statistiek oor personeelprestasie ingesamel kan word om daaglikse moniteringsverslae te skryf. (6 × 2) (12)

4.3 Kontaksentrums is daartoe verbind om 'n gehaltediens te lewer.

Verduidelik die term *gehalteverbintenis* aan die hand van DRIE toepaslike voorbeelde waarin jy as kontaksentrumagent wys hoe jy gehaltediens kan demonstreer. (6)

[20]

VRAAG 5

As 'n kontaksentrum mededingend in 'n globale ekonomie wil bly, moet marknavorsing 'n prioriteit wees. Talle kontaksentrums word moontlik toegemaak weens swak bemarkingspogings. Om hierdie uitdaging die hoof te bied, moet meer tyd en moeite aan die bevrediging van kliënte se behoeftes bestee word.

5.1 Verduidelik die term *bemarkingsnavorsing*. (2)

5.2 Noem VYF soorte navorsing wat gedoen kan word om agente met besluitneming by te staan. (5)

5.3 Verduidelik die volgende TWEE metodes wat gebruik word om data, wat tydens navorsing ingesamel is, te ontleed:

5.3.1 Kwalitatiewe navorsing (2)

5.3.2 Kwantitatiewe navorsing (2)

5.4 Bespreek globaleposisioneringstelsels kortliks as metode waarvolgens data vir marknavorsing ingesamel kan word. (3)

5.5 Noem die laaste TWEE vlakke van behoeftes soos dit in Maslow se behoeftehiërargie uitgebeeld word. (2)

[16]

TOTAAL VIR AFDELING B: 80
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou