



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK NKR VLAK 2

(3061012)

**20 November 2019 (Y-Vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye en 3 bylaes.

TYD: 2½ UUR
PUNTE: 150

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.
-

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 (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Dit lei kliënte deur die perseel van 'n maatskappy en waarsku hulle teen enige veiligheidsrisiko's:

- A Permit
- B Kaart
- C Kennisgewingborde
- D Interkom



1.1.2 'n Dokument wat goedere vergesel wat per koerier gestuur word, met gedetailleerde inligting oor die aflewering en wat jou in staat stel om dit na te spoor:

- A Paspoort
- B Faktuur
- C Vragbrief
- D Staat



1.1.3 ... word gedoen om te verseker dat ruimte beskikbaar raak in die aktiewe liasseringstelsels en dat uitstekende stoorruimte nie deur verouderde korrespondensie vermors word nie.

- A Liassering
- B Argivering
- C Faksversending
- D Kruisverwysing

1.1.4 As 'n welsynswerker die ontvangs van 'n organisasie besoek om 'n skenking aan hul saak te maak, is dit 'n voorbeeld van 'n ... navraag.

- A onvoorspelbare
- B voorspelbare
- C verwagte
- D voorsiene

1.1.5 'n Aanvaarbare stelling wanneer 'n inbeller versoek word om aan te hou.

- A Wag net 'n minuut.
- B Sal jy omgee om aan te hou?
- C Wag 'n oomblik.
- D Jy sal 'n rukkie moet wag.





1.1.6 'n Tipe taal bestaande uit woorde en frases wat as baie informeel beskou word:

- A Jargon/vaktaal
- B Dialek
- C Geskinder
- D Sleng



1.1.7 Voltooi 'n ... -register om op die hoogte te bly van alle geld wat per inkomende pos ontvang word.

- A toelae
- B vereffenings
- C remise
- D versendings

1.1.8 ... inkomende pos om te identifiseer wanneer dit ontvang is.



- A Sertifiseer
- B Posstempel
- C Fotokopieer
- D Datumstempel

1.1.9 'n Positiewe of hegte verhouding tussen mense wat dikwels wedersydse vertrou, begrip en aandag behels:

- A Rapport
- B Empatie
- C Aantrekkingskrag
- D Welwillendheid

1.1.10 As jy 'n verdagte brief of pakkie ontvang, behoort jy ...




- A die sekuriteit in kennis te stel
- B dit in die snippermandjie te gooi.
- C die inhoud te verwyder.
- D dit aan die ontvanger te oorhandig.



(10 × 1)




(10)

- 1.2 Kies 'n item uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORD-BOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	'n Dokument wat van 'n verskaffer verkry word om die prys van 'n produk of diens uit te vind	A	telefoongids
		B	nalatigheid
1.2.2	Vertoon in die ontvangsarea en bevat illustrasies en inligting oor die organisasie se produkte/dienste.	C	verslae/rekords
		D	kwotasie 
1.2.3	Jy kan nie hoor wat die inbeller sê nie weens 'n swak selfoonsein.	E	persoonlike
		F	skakelbord
1.2.4	Sê agter die kliënt aan totdat jy weet wat hom of haar werklik pla.	G	brosjyre
1.2.5	'n Omvattende lys residensiële en sakekontakbesonderhede 	H	liggaamstaal
1.2.6	Brondokumente wat transaksiedatums en -bedrae, regsooreenkomste, kliëntinligting en sakebesonderhede aandui.	I	fisiese steurnis
		J	weergawe
1.2.7	Inligting wat slegs deur die bestemde persoon oopgemaak en gelees kan word.		
1.2.8	Om nie die verantwoordelikheid vir die beveiliging van vertroulike inligting ernstig op te neem nie		
1.2.9	Toerusting wat gebruik word vir die meganiese beheer van telefoonverbindings in 'n kantoor, hotel, of ander groot gebou 		
1.2.10	Die gebare, bewegings en maniertjies waarmee 'n persoon met andere kommunikeer		

(10 × 1) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.3.1 Die ontvangsarea is 'n ideale plek om toekennings uit te stal wat die organisasie verower het asook foto's van bestuurslede. 
- 1.3.2 Dit is nie nodig om die lêerbewegingsregister te voltooi as jou toesighouer versoek om 'n lêer te leen nie.
- 1.3.3 Dit verg nie enige spesiale tegniese vaardighede om nieroutineprobleme met kantoortoerusting op te los nie.
- 1.3.4 Wanneer jy 'n sakeoproep beantwoord, moet jy soms indringende vrae stel om uit te vind waaroor die oproep gaan. 
- 1.3.5 Kantoortoerusting behoort nie onder 'n venster in direkte sonlig geplaas te word nie.
- 1.3.6 Dit is belangrik dat die posafdelingklerk maatskappyprosedure volg wanneer pos ontvang, gesorteer en uitgestuur word.
- 1.3.7 'n Posafdelingklerk kan werkverrigting verbeter deur langer middagetepouses te neem.
- 1.3.8 Dink noukeurig na oor wat jy wil sê voordat jy 'n oproep maak.
- 1.3.9 Slegs personeel in die bemarkingsafdeling hoef kennis te dra van die organisasie se produkte en/of dienste. 
- 1.3.10 Maak seker rugsteunkopieë van gerekenariseerde rekords word op 'n ander plek as jou onderneming geberg ingeval van brand, diefstal of 'n natuurramp.

(10 × 1)

(10)
[30]**TOTAAL AFDELING A:****30**

AFDELING B

Lees die scenario hier onder. Die scenario vorm die grondslag van AFDELING B.

Quali-Furn is 'n meubelvervaardigingsmaatskappy in Suid-Afrika. Hulle spesialiseer in houtmeubels van hoogstaande gehalte, insluitend slaapkamer-, sitkamer- en eetkamerstelle. Quali-Furn is werksaam vanuit 'n groot perseel wat 'n administratiewe gebou, toonkamer en produksieaanleg insluit. Jy is die ontvangsklerk by hierdie besige organisasie. Jou pligte sluit in om besoekers te verwelkom deur hulle persoonlik of telefonies te groet, hul navrae te beantwoord of te verwys; besoekers die rigting aan te wys; sekuriteit te handhaaf deur prosedures te volg; die logboek te monitor; en besoekerskaartjies uit te reik.



VRAAG 2

- 2.1 Dit is maatskappybeleid dat alle besoekers die besoekersregister moet teken en dat 'n besoekerskaart aan hulle uitgereik word. Om 08:50 vanoggend daag mnr Hugo van Speedy Repairs by ontvangs op. Hy het 'n afspraak met die Produksiebestuurder, mnr Davids. Mnr Hugo het gekom om die tafelsaag in die fabriek te herstel. Sy selfoonnommer is 0712233445. Jy reik besoekerskaart 0055 aan hom uit.



Voltooi die besoekersregister namens mnr Hugo. Skryf slegs die antwoorde langs die nommers (2.1.1–2.1.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

Besoekers-kaart No.	Datum & Tyd	Naam van besoeker	Maatskappy	Persoon wat besoek aflê	Departement	Rede vir besoek	Kontak-nommer
2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	2.1.6	2.1.7	2.1.8

(8 × 1)

(8)

- 2.2 Quali-Furn-personeel wat met kliënte in aanraking kom, moet netjies en professioneel aantrek.



Bestudeer die illustrasies hier onder en identifiseer watter item is GESKIKTE of NIE GESKIKTE kantoordrag nie. Kies die antwoord en skryf slegs 'Gesik' of 'Nie gesik nie' langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 2.2.1



2.2.2



2.2.3



2.2.4




2.2.5



2.2.6



(6 x 1) (6)

- 2.3 Watter negatiewe uitwerking het dit op Quali-Furn as die ontvangsklerk foutiewe inligting aan kliënte verstrek? (2 × 1) (2)
- 2.4 Quali-Furn hou al hulle belangrike dokumente op 'n veilige plek. Slegs gemagtigde personeel het toegang tot hierdie maatskappydokumente.
- 2.4.1 Verduidelik waarom vertroulike inligting slegs gegee word aan mense wat gemagtig is om toegang daartoe te hê.  (2)
- 2.4.2 Gee VIER voorbeelde van inligting wat as vertroulik beskou sal word. (4)
- 2.4.3 Wat is die implikasies as 'n lêer nie opgespoor kan word nie? (3)
- 2.5 'n Junior klerk by Quali-Furn het die volgende telefoonboodskap opgeneem. Identifiseer al die foute wat hy gemaak het deur gebruikmaking van jou kennis van hoe om telefoonboodskappe korrek op te neem.

Quali-Furn Telefoonboodskap	
Aan: <i>Zizi</i>	Datum: <i>Maandag</i>
Van: <i>Mnr Frans</i>	Tyd: <i>8</i>
Maatskappy: <i>IBE</i>	Telefoonnommer: <i>0847788789</i>
Boodskap: <i>Skakel hom terug.</i>	
Boodskap geneem deur: <i>Jono</i>	




(5)
[30]

VRAAG 3


- 3.1 'n Skoon ontvangsarea verseker die gesondheid en veiligheid van werknemers en besoekers. Instandhouding moet van tyd tot tyd gedoen word. Identifiseer of die volgende HUISHOUDING- of INSTANDHOUDINGS-TAKE is.

Kies die antwoord en skryf slegs 'Huishouding' of 'Instandhouding' langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 3.1.1 Foutiewe lugversorger
- 3.1.2 Koffie wat gemors het
- 3.1.3 Opgeskeurde tydskrifte 
- 3.1.4 Snippermandjie wat oorvol is
- 3.1.5 'n Gloeilamp wat uitgebrand het
- 3.1.6 'n Gekraakte vensterruit


(6 × 1) (6)

3.2 Verduidelik waarom dit belangrik is om vriendelik, beleefd en professioneel teenoor kliënte te wees. (2 × 2) (4)

3.3 Hoewel e-pos- en poskommunikasie doeltreffend kan wees, is die telefoon steeds 'n ideale manier om kliënte te kontak. Telefoonoproepe stel jou en jou kliënte in staat om tyd te bespaar omdat die antwoorde wat hulle benodig in reële tyd aan hulle gegee kan word. 

3.3.1 Verduidelik die verskil tussen hoe jy 'n private oproep en 'n sakeoproep beantwoord. (2)

3.3.2 Voordat jy telefoonoproepe maak, moet jy eers telefoonnommers van verskillende maatskappye en mense wat jy moet skakel in die hande kry.

 Hoe sou jy te werk gaan om hierdie telefoonnommers in die hande te kry? (4 × 1) (4)

3.4 Jy het vanoggend die volgende e-pos van 'n kliënt ontvang:

AAN: admin@qualifurn.co.za
VAN: gbaker@gmail.com

Ek het vier weke gelede 'n aanlyn bestelling vir die Deluxe-eetkamertafel en stoele geplaas. U webtuiste verklaar dat goedere binne 5 tot 7 dae nadat dit bestel is, afgelewer sal word. NIEMAND in julle organisasie kan my sê waarom dit so lank duur nie. Om sake te vererger, skakel julle verkoopsbestuurder, Peter Max, my nie terug nie!

Ek hoop dat hierdie saak so gou moontlik opgelos sal word!

Van
Gary Baker
Selfoon: 0655443322

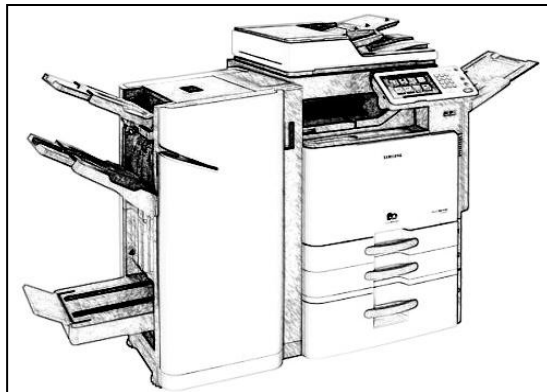
3.4.1 Teken hierdie klagte in die kliëntklagteopgawe aan (BYLAE A). (10)



3.4.2 Hoe sal jy te werk gaan om hierdie klagte op te los?  (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 4

- 4.1 Die volgende masjien word aangetref in die administratiewe kantoor van Quali-Furn:



- 4.1.1 Identifiseer hierdie masjien. (2)
- 4.1.2 Gee TWEE funksies van hierdie masjien.  (2)
- 4.1.3 Gee VIER riglyne oor hoe om elektroniese kantoortoerusting skoon te maak. (4)
- 4.1.4 Wanneer verbruiksartikels bestel word, is dit maatskappybeleid om 'n rekwisiesievorm in te lewer. Voltooi 'n rekwisiesievorm (BYLAE B) vir 10 bokse A4-drukkerpapier namens die administratiewe kantoor. Jou toesighouer, mev Njani, sal ie bestelling magtig. (5)
- 4.2 ALLE telefoonoproepe by Quali-Furn behoort met diskresie en vertroulikheid gehanteer te word.
- Verduidelik hoe jy elk van die volgende situasies sal hanteer:
- 4.2.1 'n Inbeller wil weet wat die bestuurder van die organisasie se huistelefoonnommer is.  (2)
- 4.2.2 'n Inbeller doen navraag oor wanneer hy kan verwag dat sy bestelling afgelewer word. (2)
- 4.2.3 'n Inbeller vra hoeveel belasting jou organisasie verlede jaar aan SARS betaal het. (2)
- 4.2.4 'n Inbeller beweer dat hy sy rekening ten volle betaal het, maar dat hy 'n faktuur ontvang het wat aandui dat hy steeds R1 000 skuld. (2)
- 4.2.5 'n Inbeller doen navraag oor die organisasie se vakatures.  (5 × 2) (10)
- 4.3 Wat behoort jy te doen met pos wat verkeerdelik by jou organisasie afgelewer is? (2)

- 4.4 Quali-Furn bied winkelkrediet aan kliënte aan. Die kliënt kan 'n produk koop en dit oor 12 maande afbetaal. Dit is 'n voorbeeld van 'n kredietaansoekvorm:

QUALI-FURN			
KLIËNTKREDIETAANSOEKVORM			
Van:	<i>Brown</i>	Naam:	<i>James</i>
Identiteitsnommer:	<i>7801050000001</i>	Werktelefoon:	<i>0127070700</i>
Werkgewer:	<i>Departement van Onderwys</i>	Huistelefoon:	<i>0127006006</i>
Werkadres:	<i>Strubenstraat 10, Pretoria, 0001</i>	Selfoon:	<i>0713456789</i>
Huisadres:	<i>Rubysstraat 105, Pretoria, 0001</i>	Bank:	<i>ABC Bank</i>
Maandelikse inkomste:	<i>R25 000.00</i>	Rekeningnommer:	<i>1015656</i>
Die aansoeker is gebonde aan enige of alle bedrag/bedrae verskuldig aan Quali-Furn op enige stadium van hierdie kredietooreenkoms.			
Onderteken	<i>J Brown</i>	Datum	<i>30 Julie 2018</i>

- 4.4.1 Waarom is dit noodsaaklik dat die kliënt aan Quali-Furn hul persoonlike inligting gee wanneer hulle om krediet aansoek doen? (2)
- 4.4.2 As mnr Brown sy adres en/of selfoonnommer verander en nie vir Quali-Furn inlig nie, wat is die implikasies hiervan vir die onderneming? (2)
- 4.4.3 Watter afdeling by Quali-Furn sal hierdie dokument op 'n veilige plek bewaar sodra dit voltooi en goedgekeur is? (1)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1 Skryf in jou ANTWOORDBOEK, langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.2), 'n moontlike gevolg neer weens die volgende redes vir vertraging in die verspreiding van pos.

Rede vir vertraging in verspreiding van pos	Gevolg
'n Vertroulike verslag word per abuis by die verkeerde personeellid afgelewer, wat nie die fout agterkom totdat hy die koevert oopmaak en sien dat dit nie aan hom gerig is nie.	5.1.1
Die poskamer se sleutel is weg. Dit duur twee uur om die spaarsleutel te vind.	5.1.2

(2 × 2) (4)

- 5.2 Die volgende pakkies moet aan kliënte van Quali-Furn gestuur word. Bereken die totale koste van die posgeld vir AL die pakkies. Skryf slegs die totale koste langs die vraagnommer (5.2.1–5.2.3) in die ANTWOORDBOEK neer.



Die Suid-Afrikaanse Poskantoor hef die volgende tariewe:

Toonbank tot toonbank	R50.00 vir die eerste kilogram R15.00 vir elke bykomende kg of deel van 'n kg
------------------------------	--

Pakkie se gewig	Totale koste van posgeld
8 kg	5.2.1
4 kg	5.2.2
2,5 kg	5.2.3

(2 × 3) (6)

- 5.3 'n Effektiewe liasseerstelsel behels dat dokumente logies georganiseer is en dat die personeel wat die lêers gebruik, in staat is om vinnig en maklik te kry waarna hulle soek.

5.3.1 Rangskik die volgende lêers in stygende datumvolgorde:



2017/04/14
2018/09/17
2017/01/15
2018/09/19
2018/08/17

(5)

5.3.2 Rangskik die volgende rekeningnommers in dalende volgorde:

QF0540
QF0556
QF0536
QF0554
QF0544

(5)

- 5.4 Jy word versoek om die nuwe verlofbeleid onder alle afdelings te versprei. Ten einde bewys te hê dat alle bestuurders die beleid ontvang het, heg jy 'n roeteringstrokie daaraan vas. Die verlofbeleid is vandag onder die volgende bestuurders versprei:

1. Mnr L. Alba, Produksiebestuurder, Kamer F3, Fabriek
2. Me G. Merkle, Finansiële bestuurder, Kamer A22, Adminsentrum



Voltooi die posroeteringstrokie, (BYLAE C), deur die bostaande inligting te gebruik.

(10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

BYLAE A

EKSAMENNOMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 3.4.1

KLIËNTKLAGTEOPGAWE						
Datum van klagte		Hoe is klagte ontvang? <i>(dui met 'n x aan)</i>	Telefoon	E-pos	Inloop	Sosiale media
Kliënt se naam:		Kliënt se kontakbesonderhede:				
Aard van navraag:						
Persoon verantwoordelik om klagte op te los:						
Navraag ontvang deur:						

