

F10. Datblygu sefydliad sy'n canolbwyntio ar ei gwsmeriaid

Crynodeb o'r Uned

Beth yw cwmpas yr uned?

Mae'r uned hon yn ymwneud â sicrhau bod eich sefydliad yn rhoi ei gwsmeriaid yn gyntaf. Er enghraifft, dylai anghenion cwsmeriaid yrru gweledigaeth, gwerthoedd, prosesau a systemau'r sefydliad a dylai'r rhain fod yn benodol ar gyfer diwallu anghenion cwsmeriaid.

Yn yr uned hon, mae 'cwsmer' yn cyfeirio at gwsmeriaid mewnol a chwsmeriaid allanol.

At ddibenion yr uned hon, gall 'sefydliad' olygu endid hunangynhwysol fel cwmni sector preifat, elusen neu awdurdod lleol **neu** uned weithredu sylweddol ei maint, sydd ag ymreolaeth sylweddol, o fewn sefydliad mwy.

Ar gyfer pwy mae'r uned hon?

Argymhellir yr uned ar gyfer uwch reolwyr.

Cysylltiadau ag unedau eraill

Mae yna gysylltiad rhwng yr uned hon ac uned **F9. Adeiladu dealltwriaeth eich sefydliad o'i farchnad a'i gwsmeriaid** yng nghyfres gyffredinol y Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer rheolaeth ac arweinyddiaeth.

Hefyd ceir cyfres o Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid, wedi'u bwriadu ar gyfer y rheiny sydd â rolau gwasanaeth cwsmeriaid neu'r rheiny y mae eu rolau'n cynnwys elfen sylweddol o wasanaeth cwsmeriaid. Gallwch gael gwybodaeth bellach oddi wrth y Sefydliad Gwasanaeth Defnyddwyr (ICS) ar ffôn 01206 571 716 neu wefan ICS (www.instituteofcustomerservice.com).

Os mai cwmni bach yw'ch sefydliad, dylech edrych ar Uned *C1 Look after your customers* y mae Cynllun Datblygu Menter Cwmniau Bychain (SFEDI) wedi'i datblygu yn benodol ar gyfer cwmniau bychain a **allai** fod yn fwy addas i'ch anghenion. Gallwch gael gwybodaeth am yr uned oddi wrth SFEDI ffôn: 0114 241 2155 neu wefan SFEDI (www.sfedi.co.uk).

Sgiliau

Isod rhestrir y prif 'sgiliau' generig y mae angen eu defnyddio wrth ddatblygu sefydliad sy'n canolbwyntio ar ei gwsmeriaid. Mae cynnwys manwl yr uned yn nodi'n benodol/yn awgrymu'r sgiliau hyn, ac maent wedi'u rhestru yma fel gwybodaeth ychwanegol.

- Cyfathrebu
- Meddwl yn strategol

- Canolbwyntio ar gwsmeriaid wrth feddwl
- Gwerthuso
- Monitro
- Cymell
- Arweinyddiaeth
- Grymuso
- Adeiladu consensws
- Adolygu

F10. Datblygu sefydliad sy'n canolbwyntio ar ei gwsmeriaid

Canlyniadau perfformiad effeithiol

Mae'n rhaid i chi allu gwneud y pethau canlynol:

1. Sefydlu gweledigaeth a dealltwriaeth glir ymhlith pawb yn eich sefydliad o sut y bydd staff yn eich sefydliad yn gweithio gyda chwsmeriaid.
2. Sefydlu set o werthoedd a chredoau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ac sy'n datblygu sgiliau, ymddygiad ac agweddau addas a fydd yn arwain at amgylchedd lle mae'r cwsmer yn dod yn gyntaf.
3. Sicrhau bod prosesau a systemau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ar waith yn y sefydliad drwyddo draw.
4. Sicrhau bod yna gynlluniau ar waith sy'n sicrhau teyrngarwch ac ymrwymiad y staff i ddarparu lefel o wasanaeth sy'n rhagori ar ddisgwyliadau'r cwsmeriaid.
5. Sefydlu partneriaethau, lle bo hynny'n briodol, â sefydliadau eraill i gynnal a gwella gwasanaethau i gwsmeriaid.
6. Sicrhau y cynhelir gweithgareddau ar y cyd â chwsmeriaid i nodi a gwneud gwelliannau i lefel y gwasanaeth cwsmeriaid mae'ch sefydliad yn ei ddarparu.
7. Mesur, yn gyfnodol, lefel y gwasanaeth cwsmeriaid mae'ch sefydliad yn ei ddarparu.

Ymddygiad wrth wraidd perfformiad effeithiol

1. Byddwch yn ceisio yn gyson i wella perfformiad.
2. Byddwch yn dod o hyd i ffyrdd ymarferol o oresgyn rhwystrau.
3. Byddwch yn dangos eich bod yn deall gwahanol gwsmeriaid a'u hanghenion yn eglur.
4. Byddwch yn rhoi cyfleoedd i bobl roi adborth a byddwch yn ymateb yn briodol.
5. Byddwch yn datblygu systemau i gasglu a rheoli gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon ac yn foesebol.
6. Byddwch yn cyfleu gweledigaeth sy'n cynhyrchu cyffro, brwdfrydedd ac ymrwymiad.
7. Byddwch yn ymddwyn mewn ffordd sy'n dangos parch, cymwynasgarwch a chydweithrediad.
8. Byddwch yn dadlau dros fuddiannau cwsmeriaid yn eich sefydliad.

F10. Datblygu sefydliad sy'n canolbwyntio ar ei gwsmeriaid

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall y pethau canlynol:

Gwybodaeth gyffredinol a dealltwriaeth

1. Egwyddorion gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol
2. Y ffactorau sy'n cyflawni boddhad cwsmeriaid
3. Pwysigrwydd cyflawni boddhad cwsmeriaid
4. Sut i fesur lefel y gwasanaeth cwsmeriaid sy'n cael ei ddarparu
5. Manteision ffurfio partneriaethau i gynnal a gwella gwasanaeth cwsmeriaid
6. Arfer gorau ym maes gwasanaeth cwsmeriaid y tu allan i'ch sector chi
7. Technegau a strategaethau gwobrwyo er mwyn cymell staff
8. Dylunio a rheoli prosesau/systemau

Gwybodaeth a dealltwriaeth sy'n benodol i ddiwydiant/sector

1. Tueddiadau cyfredol, a thueddiadau sy'n dod i'r amlwg, sy'n debyg o effeithio ar eich cynhyrchion a/neu'ch gwasanaethau
2. Datblygiadau o ran technoleg
3. Lle i wneud partneriaethau strategol effeithiol
4. Y fframwaith cyfreithiol a rheoliadol byddwch yn gweithio ynddo, gan gynnwys hawliau'r cwsmer a'r defnyddiwr, codau ymarfer perthnasol a chod moesegol

Gwybodaeth a dealltwriaeth sy'n benodol i'r cyd-destun

1. Cynhyrchion a/neu wasanaethau eich sefydliad
2. Gweledigaeth, gwerthoedd, amcanion a chynlluniau cysylltiedig cyffredinol eich sefydliad
3. Cwsmeriaid eich sefydliad
4. Cryfderau a gwendidau eich sefydliad o ran bodloni cwsmeriaid
5. Sut y bydd newid yn eich marchnad, strwythur, cynhyrchion neu wasanaethau yn effeithio ar eich cwsmeriaid
6. Gweithgareddau a gwasanaethau eich cystadleuwyr neu sefydliadau tebyg, a sut y gallai hyn effeithio ar eich cynhyrchion, eich gwasanaethau a'ch prosesau chi