

F11. Rheoli cyflawniad boddhad cwsmeriaid

Crynodeb o'r Uned

Beth yw cwmpas yr uned?

Mae'r uned hon yn cwmpasu amrywiaeth eang o gyfrifoldebau cyffredinol, gweithredol rheolaeth, pob un â nod i sicrhau boddhad cwsmeriaid â'r prosesau, cynhyrchion neu wasanaethau sy'n cael eu darparu.

Mae'r term 'cwsmer' yn cynnwys cwsmeriaid mewnol a chwsmeriaid allanol y sefydliad.

Ar gyfer pwy mae'r uned?

Argymhellir yr uned ar gyfer rheolwyr canol.

Cysylltiadau ag unedau eraill

Mae yna gysylltiad rhwng yr uned hon ac uned **F8. Gweithio gyda phobl eraill i wella gwasanaeth cwsmeriaid** 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 Cwmnïau Bychain (SFEDI) wedi'i datblygu yn benodol ar gyfer cwmnïau 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 gyflawni boddhad cwsmeriaid. Mae cynnwys manwl yr uned yn nodi'n benodol/yn awgrymu'r sgiliau hyn, ac maent wedi'u rhestru yma fel gwybodaeth ychwanegol.

- Datrys problemau
- Gwerthfawrogi a chefnogi pobl eraill
- Cynllunio

- Cyfathrebu
- Monitro
- Adrodd
- Hyfforddi
- Mentora
- Grymuso
- Cymell
- Canolbwyntio ar gwsmeriaid wrth feddwl

F11. Rheoli cyflawniad boddhad cwsmeriaid

Canlyniadau perfformiad effeithiol

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

1. Sicrhau bod cydweithwyr yn cael eu cyfarwyddo ynglyn â disgwyliadau cwsmeriaid a'u rolau a'u cyfrifoldebau eu hunain wrth fodloni'r disgwyliadau hyn, a'u bod yn eu deall, gan gynnwys unrhyw safonau gwasanaeth cwsmeriaid y cytunwyd arnyn nhw.
2. Grymuso cydweithwyr i gyflenwi gwasanaeth cwsmeriaid da, gan gynnwys nodi eu hanghenion dysgu, ymdrin â'r rhain a darparu adnoddau eraill.
3. Sicrhau bod prosesau clir ac effeithiol ar waith i gefnogi cwsmeriaid ac i ddatrys eu problemau.
4. Sicrhau bod ymddygiad cydweithwyr o ddydd i ddydd yn cyfateb i werthoedd y sefydliad sy'n canolbwyntio ar ei gwsmeriaid.
5. Datblygu diwylliant sy'n meithrin, yn parchu, yn gwerthfawrogi, yn cydnabod ac yn gwobrwyo cydweithwyr 'rheng flaen' sy'n gweithio gyda'r cwsmeriaid.
6. Sefydlu a gweithredu prosesau addas i fonitro lefelau boddhad cwsmeriaid.
7. Gwneud argymhellion a chynnig cynlluniau i wella lefel boddhad cwsmeriaid.
8. Dangos bod boddhad cwsmeriaid â chynhyrchion a/neu wasanaethau a phrosesau'r sefydliad yn cynyddu.

Ymddygiad wrth wraidd perfformiad effeithiol

1. Byddwch yn ceisio yn gyson i wella perfformiad.
2. Byddwch yn cydnabod cyflawniadau a llwyddiant pobl eraill.
3. Byddwch yn dangos eich bod yn deall gwahanol gwsmeriaid a'u hanghenion gwirioneddol a'u hanghenion canfyddedig yn eglur.
4. Byddwch yn grymuso staff i ddatrys problemau cwsmeriaid o fewn terfynau awdurdod eglur.
5. Byddwch yn gyfrifol yn bersonol am ddatrys problemau cwsmeriaid y mae staff eraill wedi'u cyfeirio atoch chi.
6. Byddwch yn cydnabod problemau cylchol ac yn hybu newidiadau i strwythurau, systemau a phrosesau i ddatrys y rhain.

7. Byddwch yn dadlau dros fuddiannau cwsmeriaid yn eich sefydliad.
8. Byddwch yn cyfleu gweledigaeth sy'n cynhyrchu cyffro, brwdfrydedd ac ymrwymiad.

F11. Rheoli cyflawniad boddhad cwsmeriaid

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall y pethau canlynol:

Gwybodaeth gyffredinol a dealltwriaeth

1. Y gwahaniaeth rhwng gwasanaeth cwsmeriaid a boddhad cwsmeriaid
2. Y ffactorau sy'n cyflawni boddhad cwsmeriaid
3. Pwysigrwydd cyflawni boddhad cwsmeriaid mewn amgylchedd cystadleuol neu mewn amgylchedd lle disgwylir lefelau uchel o wasanaeth
4. Arfer gorau ym maes gwasanaeth cwsmeriaid y tu allan i'ch sector chi
5. Mathau o arolygon cwsmeriaid a ffyrdd effeithiol o gasglu adborth
6. Sut i fesur boddhad cwsmeriaid
7. Technegau a strategaethau gwobrwyo er mwyn cymell staff
8. Sut y gall technoleg gwybodaeth a chyfathrebu gefnogi gwasanaeth cwsmeriaid a boddhad cwsmeriaid
9. 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 a sut y bydd hyn yn effeithio ar eich gwaith gyda chwsmeriaid
3. Y fframwaith cyfreithiol a rheoliadol byddwch yn gweithio ynddo, gan gynnwys hawliau'r cwsmer a'r defnyddiwr, codau ymarfer perthnasol a chodau moesegol

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

1. Cynhyrchion a/neu wasanaethau eich sefydliad
2. Cwsmeriaid eich sefydliad
3. Gweledigaeth, gwerthoedd, amcanion a chynlluniau cysylltiedig cyffredinol eich sefydliad a'i werthoedd
4. Cryfderau a gwendidau eich cynhyrchion a'ch gwasanaethau o ran boddhad cwsmeriaid
5. Yr arolwg boddhad cwsmeriaid, adborth a dulliau mesur sy'n addas i'ch sefydliad
6. Gweithgareddau a gwasanaethau eich cystadleuwyr neu sefydliadau tebyg, a sut y gallai hyn effeithio ar eich cynhyrchion, eich gwasanaethau a'ch prosesau chi
7. Pa sefydliadau bydd eich cwsmeriaid yn eich cymharu â nhw