

F5. Datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

Nodwch Cymerwyd yr uned hon o'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol a ddatblygwyd gan Sefydliad Gwasanaeth Defnyddwyr (ICS), sef y corff sy'n gosod safonau ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid. Mae fformat yr uned yn wahanol i'r fformat a ddefnyddir gan y Ganolfan Safonau Rheolaeth (MSC) ar gyfer yr unedau y mae'r MSC wedi'u datblygu.

Trosolwg ar yr Uned

Mae darparu gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn golygu bodloni disgwyliadau cwsmeriaid a rhagori arnynt.

Fodd bynnag, hyd yn oed os yw'ch gwasanaeth cwsmeriaid yn ardderchog yn gyffredinol, bydd rhai cwsmeriaid yn cael problemau. Rhan o'ch swydd chi yw helpu i ddatrys y problemau hyn.

Bydd cwsmeriaid yn rhoi gwybod am rai problemau. Mewn sefyllfaoedd eraill, byddwch chi'n sylwi ar y broblem gyntaf ac yn ei datrys cyn i'ch cwsmer hyd yn oed sylwi y gallai fod problem.

Ar gyfer yr Uned hon mae angen i chi ddatrys y ddau fath o broblem, ar ôl edrych ar yr holl opsiynau.

Mae'r Uned hon yn arbennig o bwysig i wasanaeth cwsmeriaid oherwydd bydd llawer o gwsmeriaid yn beirniadu gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad yn ôl y ffordd cafodd eu problemau eu datrys.

O.N. Dyma uned 4 o'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaeth Cwsmeriaid ar lefel 2.

F5. Datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

Elfen 1 Nodi problemau gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 1.1 yn casglu ac yn dehongli gwybodaeth oddi wrth eich cwsmeriaid am broblemau y maent wedi'u codi
- 1.2 yn gofyn cwestiynau priodol i'ch cwsmeriaid i wirio p'un a ydych yn deall eu problemau
- 1.3 yn nodi problemau a gododd sawl tro a rhoi gwybod i'r awdurdod priodol
- 1.4 yn rhannu adborth cwsmeriaid â phobl eraill i helpu i nodi problemau posibl cyn iddynt ddigwydd
- 1.5 yn gweithio yn annibynnol neu gyda phobl eraill i nodi problemau â systemau a gweithdrefnau cyn iddynt ddechrau effeithio ar eich cwsmeriaid

Elfen 2 Dethol yr ateb gorau i ddatrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 2.1 yn nodi'r opsiynau sydd ar gael i ddatrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid
- 2.2 yn ymgynghori â phobl eraill i nodi a chadarnhau'r opsiynau sydd ar gael i ddatrys y problemau hynny
- 2.3 yn pwysu a mesur manteision ac anfanteision pob opsiwn ar gyfer eich cwsmer a'ch sefydliad
- 2.4 yn dethol yr opsiwn gorau yn gyffredinol i'ch cwsmer a'ch sefydliad
- 2.5 yn awgrymu ffyrdd eraill o ddatrys y broblem i'ch cwsmer os nad ydych yn gallu helpu

Elfen 3 Rhoi'r ateb i broblemau gwasanaeth cwsmeriaid ar waith

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 3.1 yn trafod ac yn cytuno ar yr opsiwn arfaethedig ar gyfer datrys y broblem â'ch cwsmeriaid
- 3.2 yn gweithredu i roi'r opsiwn y cytunwyd arno â'ch cwsmeriaid ar waith
- 3.3 yn gweithio gyda phobl eraill a'ch cwsmeriaid i sicrhau bod unrhyw ymrwymiadau sy'n ymwneud â datrys y broblem yn cael eu cadw
- 3.4 yn sicrhau bod eich cwsmeriaid yn cael gwybodaeth gyson am yr hyn sy'n digwydd i ddatrys problemau

- 3.5 yn gwirio â'ch cwsmeriaid i sicrhau bod y broblem wedi'i datrys i'w boddhad
- 3.6 yn rhoi rhesymau clir i'ch cwsmeriaid pan nad yw'r broblem wedi'i datrys i'w boddhad

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Byddwch yn ymwybodol o'r cyfrifoldebau cyfreithiol a chyfundrefnol sylfaenol y mae angen i chi eu defnyddio wrth i chi ddelio â'ch cwsmeriaid.

Bydd angen i chi ddangos yn eich tystiolaeth eich bod wedi gweithio o fewn rheolau a rheoliadau eich sefydliad a, lle bo'ch gwybodaeth am y rhain yn gyfyngedig, bydd angen i chi ddangos eich bod wedi gofyn i bobl eraill am help neu gyngor.

Bydd y rheolau a'r rheoliadau y mae angen i chi eu defnyddio yn dibynnu ar y diwydiant a'r sefydliad rydych yn gweithio ynddo. Bydd faint y mae angen i chi ei wybod a'i ddeall yn dibynnu ar rôl eich swydd ac ar eich lle yn eich sefydliad. Efallai y bydd angen i chi ofyn i rywun yn eich sefydliad neu'ch aseswr beth yw'r rheolau a'r rheoliadau hyn, a sut maent yn berthnasol i'ch swydd gyfredol, neu efallai eich bod eisoes yn gwybod hyn.

Hefyd bydd angen i chi ddangos eich bod yn gwybod am, ac yn deall:

1. beth yw hawliau eich cwsmeriaid a sut mae'r hawliau hyn yn cyfyngu ar yr hyn rydych yn gallu ei wneud dros eich cwsmer
2. yr agweddau penodol ar:
 - iechyd a diogelwch
 - diogelu data
 - cyfle cyfartal
 - gwahaniaethu ar sail anabled
 - deddfwriaeth a rheoliadau

sy'n effeithio ar sut y gellir cyflenwi'r cynhyrchion neu'r gwasanaethau rydych yn delio â nhw i'ch cwsmeriaid

3. codau ymarfer y diwydiant a chodau ymarfer cyfundrefnol a phroffesiynol, a safonau moesegol a allai effeithio ar sut y gellir cyflenwi'r cynhyrchion neu'r gwasanaethau rydych yn delio â nhw i'ch cwsmeriaid
4. unrhyw gytundebau contract sydd rhwng eich cwsmeriaid a'ch sefydliad
5. cynhyrchion neu wasanaethau eich sefydliad sy'n berthnasol i'ch rôl gwasanaeth cwsmeriaid
6. y canllawiau mae'ch sefydliad wedi'u gosod sy'n cyfyngu ar yr hyn y gallwch ei wneud yn eich swydd
7. terfynau'ch awdurdod eich hun, a pha bryd y mae angen i chi geisio cytundeb neu ganiatâd pobl eraill
8. unrhyw dargedau cyfundrefnol sy'n berthnasol i'ch swydd, eich rôl wrth eu cyflawni a'r goblygiadau i'ch sefydliad os na fyddwch yn cyrraedd y targedau hynny

9. sut i gyfathrebu yn glir, yn foneddigaidd ac yn hyderus a pham fod hyn yn bwysig

Hefyd bydd angen i chi ddangos eich bod yn gwybod am, ac yn deall:

10. gweithdrefnau a systemau cyfundrefnol i ddelio â phroblemau gwasanaeth cwsmeriaid
11. sut i liniaru sefyllfaoedd a allai achosi stres
12. sut i drafod telerau
13. y cyfyngiadau ar yr hyn rydych yn gallu ei gynnig i'ch cwsmer

Gofynion tystiolaeth

Ni chaniateir efelychu perfformiad i ddarparu tystiolaeth yn yr Uned hon. Mae'n rhaid i chi ddarparu'r holl dystiolaeth o waith rydych wedi'i wneud â chwsmeriaid yn eich gweithle. Gall eich cwsmeriaid fod yn fewnol neu'n allanol i'r sefydliad neu'n gyfuniad o'r ddau.

Mae'n rhaid i chi brofi eich bod wedi delio yn effeithiol â chyfres o broblemau gwasanaeth cwsmeriaid. Mae'n rhaid i chi gynhyrchu tystiolaeth sy'n dangos eich bod wedi gwneud hyn dros gyfnod o amser gyda gwahanol gwsmeriaid ar wahanol adegau.

Mae'n rhaid i'ch tystiolaeth gynnwys enghreifftiau o ddatrys problemau sy'n cynnwys pob un o'r pethau canlynol:

- problemau mae cwsmeriaid wedi'u nodi yn gyntaf
- problemau rydych wedi'u nodi cyn iddynt effeithio ar eich cwsmer
- problemau oherwydd y gwahaniaethau rhwng disgwyliadau eich cwsmeriaid a'r hyn y gall eich sefydliad ei gynnig
- problemau oherwydd bod system neu weithdrefn wedi methu
- problemau oherwydd diffyg adnoddau neu wall dynol

Mae angen i'ch tystiolaeth ddangos eich bod chi:

- wedi gwneud ymdrechion positif i ddarparu gwybodaeth i'ch cwsmeriaid yn gyson wrth ddatrys problemau
- wedi darparu gwybodaeth berthnasol yn bwyllog pan fydd cwsmeriaid wedi gofyn amdani
- wedi darparu gwybodaeth berthnasol yn bwyllog pan na fydd cwsmeriaid wedi gofyn amdani
- wedi defnyddio gweithdrefnau cyfundrefnol cytunedig wrth ddatrys problemau
- wedi gwyro o'r arferion arferol pan fydd pobl eraill wedi cytuno ar hynny

Mae'n rhaid seilio'r holl opsiynau rydych wedi'u hystyried ar y cynhyrchion neu'r gwasanaeth mae'ch sefydliad eisoes yn eu cynnig.

Mae'n rhaid i'ch tystiolaeth ddangos eich bod wedi defnyddio'r gofynion gwybodaeth a dealltwriaeth wrth i chi delio â'ch cwsmeriaid.