

F6. Monitro a 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 eich swydd yn ymwneud â darparu a threfnu gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog. Waeth pa mor dda yw'r gwasanaeth a ddarperir, bydd rhai o'ch cwsmeriaid yn cael problemau a byddwch yn nodi ac yn datrys problemau eraill hyd yn oed cyn i'ch cwsmeriaid wybod amdanynt.

Mae'r Uned hon yn ymwneud â'r rhan o'ch swydd sy'n cynnwys datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid ar unwaith. Mae hefyd yn ymwneud â newid systemau i osgoi ailadrodd problemau gwasanaeth cwsmeriaid.

Cofiwch y bydd rhai cwsmeriaid yn beirniadu ansawdd eich gwasanaeth cwsmeriaid yn ôl y ffordd y byddwch chi'n datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae'r Uned hon yn ymwneud â sut y byddwch yn gwneud argraff dda ar gwsmeriaid trwy ddatrys y problemau hynny yn effeithiol ac yn effeithlon.

O.N. Dyma uned 4 o'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaeth Cwsmeriaid ar lefel 3.

F6. Monitro a datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

Elfen 1 Datrys problemau uniongyrchol gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 1.1 yn ymateb yn bositif i broblemau cwsmeriaid yn ôl canllawiau cyfundrefnol
- 1.2 yn datrys problemau cwsmeriaid pan fydd hyn o fewn eich maes cyfrifoldeb chi
- 1.3 yn gweithio gyda phobl eraill i ddatrys problemau cwsmeriaid
- 1.4 yn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwybodaeth gyson am y gweithredu
- 1.5 yn gwirio â'r cwsmeriaid eu bod yn fodlon â'r gweithredu
- 1.6 yn datrys problemau o fewn systemau a gweithdrefnau gwasanaeth a allai effeithio ar gwsmeriaid cyn eu bod yn ymwybodol ohonynt
- 1.7 yn rhoi gwybod i'r awdurdod priodol a chydweithwyr am y camau a gymerir i ddatrys problemau penodol

Elfen 2 Nodi problemau sy'n ailgodi yn y gwasanaeth cwsmeriaid ac opsiynau i'w datrys

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 2.1 yn gweithio yn unigol neu gyda chydweithwyr i nodi problemau sy'n ailgodi yn y gwasanaeth cwsmeriaid
- 2.2 yn nodi'r opsiynau i ddelio â phroblemau sy'n ailgodi ac ystyried manteision ac anfanteision pob opsiwn
- 2.3 yn gweithio gyda phobl eraill i benderfynu ar ffordd gytunedig o ddatrys problemau sy'n ailgodi
- 2.4 yn dethol yr opsiwn gorau i'ch cwsmer a'ch sefydliad

Elfen 3 Gweithredu i osgoi problemau gwasanaeth cwsmeriaid yn ailgodi

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 3.1 yn trafod telerau â'r awdurdod priodol ynghylch newidiadau i systemau a gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid a fydd yn lleihau'r posibilrwydd y bydd problemau'n ailgodi
- 3.2 yn rhoi'ch ateb cytunedig ar waith
- 3.3 yn darparu gwybodaeth gyson i'ch cwsmeriaid mewn dull positif a chlr am gamau sy'n cael eu cymryd i ddatrys unrhyw broblemau â'r gwasanaeth
- 3.4 yn monitro'r atebion rydych wedi'u rhoi ar waith a gwneud unrhyw newidiadau addas i sicrhau na fydd unrhyw broblemau pellach yn codi

3.5 yn rhoi newidiadau ar waith i systemau a gweithdrefnau gwasanaeth
cwsmeriaid y bydd eich sefydliad yn eu cyflwyno

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Byddwch yn sylweddoli'n llawn y cyfrifoldebau cyfreithiol a chyfundrefnol sy'n berthnasol i rôl eich swydd. Bydd angen i chi ddangos yn eich tystiolaeth eich bod wedi gweithio o fewn rheolau a rheoliadau eich sefydliad, a'ch bod wedi defnyddio lefelau uchel o wybodaeth a dealltwriaeth wrth ddelio â'ch cwsmeriaid.

Yn ogystal, bydd angen i chi ddangos eich bod yn ymwybodol o sefyllfa eich sefydliad yn y cyd-destun ehangach. Bydd disgwyl i chi ddangos eich bod yn ymwybodol o:

- a brif gystadleuwyr eich sefydliad
- b effeithiau deddfwriaeth ar berfformiad eich sefydliad
- c goblygiadau newid strwythur, cynhyrchion neu wasanaethau i'ch sefydliad
- ch goblygiadau gweithgareddau eraill yn y farchnad i'ch sefydliad

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

1. beth yw hawliau eich cwsmeriaid a sut gallai'r hawliau hyn gyfyngu 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 rheoliadausy'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 sy'n 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 eich 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 bydd datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid yn llwyddiannus yn cyfrannu at deyrngarwch cwsmeriaid yn achos cwsmer allanol ac at well perthnasau gweithio yn achos y cwsmer mewnol
12. sut i drafod telerau â chwsmeriaid a rhoi tawelwch meddwl iddynt wrth i'w problemau gael eu datrys

Gofynion tystiolaeth

Ni chaniateir efelychu perfformiad i ddarparu tystiolaeth yn yr Uned hon. Ar gyfer 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 monitro a datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid dros gyfnod o amser, gydag amrywiaeth o gwsmeriaid.

Mae'n rhaid i'ch tystiolaeth gynnwys enghreifftiau o:

- problemau mae'ch cwsmeriaid wedi'u nodi
- problemau rydych chi a/neu eich cydweithwyr wedi'u nodi yn gyntaf

Rhaid i'r problemau rydych yn eu cynnwys yn eich tystiolaeth gynnwys enghreifftiau o:

- wahaniaeth rhwng disgwyliadau cwsmeriaid a chynhyrchion neu wasanaethau eich sefydliad
- problem sy'n deillio o fethiant system neu weithdrefn
- problem sy'n deillio o ddiffyg adnoddau neu wall dynol.

Pan fyddwch yn nodi problemau sy'n ailgodi, gallwch ddefnyddio system y cwmni, neu system rydych chi wedi'i sefydlu.

Mae'n rhaid i chi ddangos eich bod wedi ystyried yr opsiynau ar gyfer datrys problemau o safbwynt eich cwsmer a'ch sefydliad.

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 iddynt gynnwys enghreifftiau sy'n defnyddio:

- gweithdrefnau trefniadol ffurfiol
- eithriadau cytunedig/awdurdodedig i arfer arferol.

Mae'n rhaid i'ch tystiolaeth ddangos eich bod wedi defnyddio'r holl ofynion gwybodaeth a dealltwriaeth wrth i chi ddatrys problemau cwsmeriaid.