

F7. Cefnogi gwelliannau i'r 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

Os ydych wedi dewis yr Uned hon, dylai'ch sefydliad fod yn eich annog i ymwneud â gwneud newidiadau i wella gwasanaeth cwsmeriaid.

Bydd sefydliadau'n newid eu modd o gyflenwi gwasanaeth i'w cwsmeriaid oherwydd bod disgwyliadau cwsmeriaid yn codi a bydd sefydliadau eraill yn gwella'r gwasanaethau maent yn eu cynnig.

Mae'ch swydd yn ymwneud â chyflenwi gwasanaeth cwsmeriaid. Os yw'ch sefydliad wedi penderfynu gwneud newidiadau, eich swydd chi yw eu cefnogi a'u cyflwyno yn bositif i'ch cwsmeriaid. Hefyd, trwy wrando ar sylwadau cwsmeriaid, efallai y bydd gennych eich syniadau eich hun am sut y gellir gwella'r gwasanaeth rydych yn ei gyflenwi.

Yn yr Uned hon bydd angen i chi ddangos sut y byddwch yn darparu cefnogaeth ar gyfer newidiadau mae'ch sefydliad wedi'u cyflwyno. Hefyd, bydd angen i chi gyflwyno eich syniadau eich hun ar gyfer gwelliannau i rywun yn eich sefydliad a fydd yn gallu beirniadu p'un a yw'ch syniad yn cynnig posibiladau i newid a gwella.

O.N. Dyma uned 5 o'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaeth Cwsmeriaid ar lefel 2.

F7. Cefnogi gwelliannau i'r gwasanaeth cwsmeriaid

Elfen 1 Defnyddio adborth i nodi gwelliannau posibl i'r gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 1.1 yn casglu adborth anffurfiol oddi wrth eich cwsmeriaid wrth i chi ddelio â nhw
- 1.2 yn defnyddio gweithdrefnau adborth cwsmeriaid cytunedig i sicrhau gwybodaeth oddi wrth eich cwsmeriaid am eu hanghenion a'u disgwyliadau
- 1.3 yn defnyddio'r wybodaeth a sicrheir oddi wrth eich cwsmeriaid i ddatblygu gwell dealltwriaeth o'u hanghenion a'u disgwyliadau
- 1.4 yn nodi ffyrdd y gellir gwella'r gwasanaeth rydych yn ei roi i'ch cwsmeriaid ar sail y wybodaeth rydych wedi'i chasglu
- 1.5 yn trafod eich syniadau i wella gwasanaethau cwsmeriaid â phobl eraill

Elfen 2 Cyfrannu at weithredu newidiadau i'r gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 2.1 yn nodi newid posibl y gellir ei wneud i wella'r gwasanaeth rydych yn ei roi i'ch cwsmeriaid
- 2.2 yn cyflwyno'ch syniad ar gyfer gwella'r gwasanaeth rydych yn ei roi i'r awdurdod priodol
- 2.3 yn gwneud newidiadau i systemau neu weithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid ar sail eich syniad eich hun neu syniad a gynigwyd gan eich sefydliad
- 2.4 yn sicrhau bod eich cwsmeriaid yn cael gwybodaeth gyson am newidiadau i wasanaeth cwsmeriaid yn unol â chanllawiau'r sefydliad
- 2.5 yn gweithio yn bositif gyda phobl eraill i gefnogi'r newidiadau mae'ch sefydliad wedi'u gwneud

Elfen 3 Cynorthwyo â gwerthuso newidiadau i'r gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 3.1 yn trafod â phobl eraill sut mae newidiadau i'r gwasanaeth cwsmeriaid yn gweithio
- 3.2 yn gweithio gyda phobl eraill i nodi'r agweddau negatiff ar newidiadau a sut y gellir datrys y rhain

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 anabledd
 - 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 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 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 sefydliadau 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. sut mae'r modd o gyflenwi'r gwasanaeth yn dylanwadu ar brofiad y cwsmer
11. sut y sicrheir adborth oddi wrth gwsmeriaid
12. sut i weithio gyda phobl eraill i nodi a chefnogi newid yn y modd o gyflenwi gwasanaeth

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 gweithio i gefnogi mentrau gwella gwasanaeth cwsmeriaid yn eich sefydliad.

Hefyd mae'n rhaid i chi dangos eich bod:

- wedi cefnogi gwelliannau i'r gwasanaeth cwsmeriaid dros gyfnod o amser
- wedi cyfrannu yn bositif at wella gwasanaeth cwsmeriaid trwy eich ymdrechion eich hun a thrwy weithio gyda phobl eraill

Mae'n debygol y bydd eich tystiolaeth wedi deillio o ddau neu dri newid rydych chi wedi cymryd rhan weithredol ynddynt. Ym mhob achos bydd yn rhaid i chi allu nodi'r rhan rydych wedi'i chwarae wrth:

- gasglu adborth cwsmeriaid a'i gysylltu â newid
- rhoi'r newid ar waith
- casglu ymatebion cwsmeriaid i newid

Hefyd bydd angen i'ch tystiolaeth ddangos:

- sut mae'r newidiadau wedi gwella gwasanaeth cwsmeriaid
- sut mae eich cwsmeriaid wedi ymateb i'r newidiadau

Gall y newidiadau sy'n sail i'ch tystiolaeth fod naill ai:

- yn newidiadau i'r cynhyrchion neu'r gwasanaethau mae'ch sefydliad yn eu cynnig

neu

- yn newidiadau i'r modd o gyflenwi cynhyrchion neu wasanaethau

neu

- yn newidiadau i'ch modd chi a modd eich cydweithwyr o ymddwyn wrth gyflenwi cynhyrchion neu wasanaethau

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