

F8. Gweithio gyda phobl eraill i wella 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 Ganolfan Safonau Rheolaeth (MSC) ar gyfer yr unedau y mae'r MSC wedi'u datblygu.

Trosolwg ar yr Uned

Pan fyddwch yn gweithio gyda'ch cwsmeriaid ni fyddwch yn gweithio ar eich pen eich hun. Y tu cefn i chi neu ochr yn ochr â chi bydd pobl eraill sy'n ymwneud â'r broses sy'n effeithio ar ba mor dda y gallwch chi gyflenwi eich cynhyrchion neu'ch gwasanaeth. Efallai y bydd yr unigolion hyn o'r tu mewn i'ch sefydliad neu'r tu allan iddo. Gallant fod yn:

- aelodau tîm
- cydweithwyr
- cyflenwyr
- goruchwylwyr/rheolwyr/arweinwyr tîm
- partneriaid gwasanaeth
- gweithgynhyrchwyr
- unigolion o adrannau eraill
- unigolion o safleoedd/rhanbarthau/gwledydd eraill
- unigolion o sefydliadau eraill

Mae cyflenwi gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn dibynnu ar eich sgiliau chi a sgiliau pobl eraill. Mae'n ymwneud â chyfathrebu â phobl eraill a chytuno sut y gallwch gydweithio i gynnig gwasanaeth mwy effeithiol. I gyflawni'r Uned hon mae'n rhaid i chi ddangos eich bod wedi gweithio yn bositif â phobl eraill. Hefyd mae'n rhaid i chi ddangos eich bod wedi monitro eich perfformiad ar y cyd, ac wedi newid sut y byddwch yn gwneud pethau i wella gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae'r Uned hon yn ymwneud â sut byddwch yn datblygu perthynas â phobl eraill i wella'ch perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid.

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

F8. Gweithio gyda phobl eraill i wella gwasanaeth cwsmeriaid

Elfen 1 Gweithio gyda phobl eraill i ddilyn cynlluniau ar gyfer gwella gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 1.1 yn cyfrannu syniadau adeiladol at gynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid
- 1.2 yn nodi'r hyn y mae'n rhaid i chi ei wneud i ddilyn cynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid, a chadarnhau hyn â phobl eraill
- 1.3 yn cydweithio â phobl eraill i ddilyn cynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid
- 1.4 yn cadw ymrwymadau rydych wedi'u gwneud i eraill
- 1.5 yn rhoi gwybod yn gyson i eraill am sefyllfaoedd a allai effeithio ar gynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid

Elfen 2 Monitro eich perfformiad eich hun o'i gymharu â chynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 2.1 yn trafod â phobl eraill sut mae'r hyn rydych yn ei wneud yn effeithio ar eu perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid hwy
- 2.2 yn nodi sut mae'ch modd o weithio gyda phobl eraill yn cyfrannu tuag at gyflawni cynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid
- 2.3 yn adolygu eich perfformiad eich hun yn barhaus â phobl eraill o'i gymharu â chynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid

Elfen 3 Monitro perfformiad ar y cyd o'i gymharu â chynlluniau i wella gwasanaeth cwsmeriaid

Mae angen i chi ddangos eich bod:

- 3.1 yn trafod perfformiad ar y cyd â phobl eraill ac yn ei fesur o'i gymharu â nodau i wella gwasanaeth cwsmeriaid
- 3.2 yn nodi gyda phobl eraill sut y gellir gwella ymdrechion ar y cyd i ddilyn cynlluniau a chyflawni nodau
- 3.3 yn gweithredu gyda phobl eraill i wella perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid ar y cyd

3.4 yn nodi sut mae'ch modd chi o weithio gyda phobl eraill wedi gwella gwasanaeth cwsmeriaid i'ch sefydliad ac i'ch cwsmeriaid

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.

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'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. pwy arall sy'n gysylltiedig, yn uniongyrchol neu'n anuniongyrchol, â'ch gallu i gynnig cynhyrchion neu wasanaethau eich sefydliad
11. rolau a chyfrifoldebau pobl eraill yn eich sefydliad
12. rolau pobl eraill y tu allan i'ch sefydliad sy'n effeithio ar y cynhyrchion neu'r gwasanaethau rydych yn eu darparu
13. y nodau neu'r targedau mae'ch sefydliad wedi'u gosod sy'n ymwneud â gwasanaeth cwsmeriaid, a sut mae'r rhain yn cael eu gosod

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 gyda phobl eraill yn eich gweithle.

Gall y cwsmeriaid rydych yn gwella gwasanaeth iddynt fod yn fewnol neu'n allanol i'r sefydliad neu'n gyfuniad o'r ddau.

Mae'n rhaid i chi brofi eich bod wedi gwella gwasanaeth cwsmeriaid trwy weithio gyda phobl eraill a allai fod yn fewnol neu'n allanol i'ch sefydliad.

I gwblhau'r Uned hon, mae'n rhaid i chi ddarparu tystiolaeth eich bod wedi cytuno ar rolau a chyfrifoldebau gwasanaeth cwsmeriaid sydd:

- yn rhan o'ch swydd eich hun
- yn rhai y mae pobl eraill wedi cytuno arnynt fel rhan o'u swydd

Mae'n rhaid i'r gwaith rydych yn ei gyflawni ddangos eich bod wedi gweithio gydag o leiaf dau unigolyn o'r rhestr ganlynol:

- aelodau tîm
- cydweithwyr
- cyflenwyr
- goruchwylwyr/rheolwyr/arweinwyr tîm
- partneriaid gwasanaeth
- gweithgynhyrchwyr
- unigolion o adrannau eraill
- unigolion o safleoedd/rhanbarthau/gwledydd eraill
- unigolion o sefydliadau eraill

Gall gweithio gyda phobl eraill olygu cyfarfodydd neu gyfnewid gwybodaeth o bell.

Mae'n rhaid i chi ddangos sut:

- mae'ch cyfraniad chi yn bwysig i bobl eraill a sut mae'n effeithio ar wasanaeth cwsmeriaid
- mae cyfraniadau pobl eraill yn bwysig i chi a sut maent yn effeithio ar wasanaeth cwsmeriaid

Mae'n rhaid i'ch tystiolaeth ddangos eich bod wedi defnyddio'r holl ofynion gwybodaeth a dealltwriaeth wrth i chi weithio gyda phobl eraill i wella gwasanaeth cwsmeriaid.