

F9. Adeiladu dealltwriaeth eich sefydliad o'i farchnad a'i gwsmeriaid

Crynodeb o'r Uned

Beth yw cwmpas yr uned?

Mae'r uned hon yn ymwneud â gwneud yn siwr bod gwybodaeth berthnasol a dibynadwy am farchnad a chwsmeriaid y sefydliad ar gael yn gyson, a'i bod yn cael ei rhannu.

Mae'r term 'cwsmer' yn cynnwys cwsmeriaid mewnol ac allanol y sefydliad neu'r rhan o'r sefydliad y mae'r rheolwr yn gyfrifol amdani.

Ar gyfer pwy mae'r uned?

Argymhellir yr uned ar gyfer rheolwyr canol ac uwch reolwyr.

Cysylltiadau ag unedau eraill

Mae yna gysylltiad rhwng yr uned hon ac uned **F4. Datblygu ac adolygu fframwaith ar gyfer marchnata** ac **F10. Datblygu sefydliad sy'n canolbwyntio ar ei gwsmeriaid** yng nghyfres gyffredinol y Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer rheolaeth ac arweinyddiaeth.

Os mai cwmni bach yw'ch sefydliad, dylech edrych ar uned *B1 Improve your sales and marketing* y mae Cynllun Datblygu Menter Cwmniau Bychain (SFEDI) wedi'i datblygu yn benodol i gwmniau bychain a **allai** fod yn fwy addas i'ch anghenion chi. Gallwch gael gwybodaeth am yr uned oddi wrth SFEDI ffôn: 0114 241 2155 neu wefan SFEDI (www.sfedl.co.uk).

Sgiliau

Isod rhestrir y prif 'sgiliau' generig y mae angen eu defnyddio wrth adeiladu dealltwriaeth eich sefydliad o'i farchnad a'i gwsmeriaid. Mae cynnwys manwl yr uned yn nodi'n benodol/yn awgrymu'r sgiliau hyn, ac maent wedi'u rhestru yma fel gwybodaeth ychwanegol.

- Rheoli gwybodaeth
- Cyfathrebu
- Dadansoddi
- Asesu
- Meddwl yn strategol
- Darogan
- Arloesi
- Rhwydweithio

- Cyflwyno gwybodaeth
- Gwneud penderfyniadau
- Canolbwyntio ar gwsmeriaid wrth feddwl

F9. Adeiladu dealltwriaeth eich sefydliad o'i farchnad a'i gwsmeriaid

Canlyniadau perfformiad effeithiol

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

1. Nodi anghenion a disgwyliadau'ch cwsmeriaid ar hyn o bryd ac yn y dyfodol, ynghyd â darogan lefelau galw yn y dyfodol.
2. Nodi'r farchnad i'ch cynhyrchion a/neu'ch gwasanaethau ac unrhyw segmentau yn y farchnad.
3. Nodi ac asesu datblygiadau heddiw ac yfory yn eich sector, gan gynnwys gweithgareddau cystadleuwyr.
4. Nodi ac asesu cyfleoedd i ehangu i farchnadoedd newydd ac ar gyfer pethau arloesol sy'n diwallu anghenion cwsmeriaid.
5. Nodi'r rhesymau pam y bydd cwsmeriaid yn defnyddio cynhyrchion a/neu wasanaethau eich sefydliad chi yn hytrach na'ch cystadleuwyr.
6. Nodi ac asesu unrhyw fygythiadau i gynhyrchion a gwasanaethau eich sefydliad, ac unrhyw wendidau ynddyn nhw.
7. Gwneud yn siwr bod pawb yn eich sefydliad drwyddo draw yn deall eich cwsmeriaid a'ch safle cystadleuol yn y farchnad.
8. Defnyddio gwybodaeth am gwsmeriaid a'r farchnad i helpu rheolwyr i wneud penderfyniadau.

Ymddygiad wrth wraidd perfformiad effeithiol

1. Byddwch yn dadansoddi ac yn strwythuro gwybodaeth i ddatblygu corff o wybodaeth y gellir ei rhannu.
2. Byddwch yn datblygu systemau i gasglu a rheoli gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon ac yn foesegol.
3. Byddwch yn adnabod eich cryfderau a'ch cyfyngiadau eich hun, yn gwneud yn fawr o'ch cryfderau ac yn defnyddio strategaethau amgen i leihau effaith eich cyfyngiadau.
4. Byddwch yn rhagweld senarios tebygol y dyfodol ar sail dadansoddiad realistig o dueddiadau a datblygiadau.
5. Byddwch yn nodi goblygiadau neu ganlyniadau sefyllfa.
6. Byddwch yn mynegi'r rhagdybiaethau a lunnir a'r risgiau sy'n gysylltiedig â cheisio deall sefyllfa.

F9. Adeiladu dealltwriaeth eich sefydliad o'i farchnad a'i gwsmeriaid

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall y pethau canlynol:

Gwybodaeth gyffredinol a dealltwriaeth

1. Lle gallwch gael gwybodaeth am eich cwsmeriaid a'r farchnad, a manteision ac anfanteision gwahanol ffynonellau
2. Sut allwch chi gael gwybodaeth am gystadleuwyr neu sefydliadau tebyg
3. Sut i asesu ffynonellau o wybodaeth am eich cwsmeriaid a'r farchnad i weld pa mor addas ydyn nhw i'w defnyddio
4. Ffynonellau arbenigedd proffesiynol ymchwil i'r farchnad
5. Dulliau o ennill adborth cwsmeriaid, a'r costau a'r manteision sy'n gysylltiedig â'r rhain
6. Sut i ddadansoddi, mesur ac asesu data a'u troi yn wybodaeth sy'n addas at ddibenion busnes
7. Ymwybyddiaeth o sut y gall cynhyrchion meddalwedd gwybodaeth eich helpu i gasglu a dadansoddi gwybodaeth
8. Y cyfyngiadau deddfwriaethol a moesegol sy'n gysylltiedig â chasglu, storio a rhannu gwybodaeth
9. Pwysigrwydd gwirio dealltwriaeth defnyddwyr o'r broses casglu gwybodaeth a'u rôl wrth ei chefnogi
10. Egwyddorion dadansoddiad cost a budd
11. Yr egwyddor y bydd cwsmeriaid yn prynu cynhyrchion a/neu wasanaethau oherwydd y manteision a ddaw i'w rhan
12. Egwyddor ceisio sicrhau mantais gystadleuol fel y bydd yn well gan fwy o gwsmeriaid cynhyrchion a/neu wasanaethau eich sefydliad
13. Egwyddorion segmentu'r farchnad a pham mae hyn yn bwysig

Gwybodaeth a dealltwriaeth sy'n benodol i ddiwydiant/sector

1. Y sector a'r farchnad mae'ch sefydliad yn gweithio ynddyn nhw
2. Cyfyngiadau cyfreithiol a rheoliadol a allai effeithio ar eich cynhyrchion a/neu'ch gwasanaethau (neu'r ddau)
3. Ffynonellau gwybodaeth benodol am y farchnad ac am y cwsmeriaid

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

1. Cynhyrchion, gwasanaethau, technolegau a phrosesau eich sefydliad
2. Cyfleoedd i gasglu gwybodaeth sydd eisoes yn bodoli a gwybodaeth newydd am y farchnad a'r cwsmeriaid
3. Y wybodaeth am farchnadoedd a chwsmeriaid sydd ar gael yn eich sefydliad, a'r systemau a ddefnyddir i gasglu a storio'r wybodaeth