**CS 34 Rheoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Deilliannau Dysgu**  | **Meini Prawf Asesu**  | **Canllawiau ac ystod** **Mae’r ymgeisydd yn darparu tystiolaeth ei fod yn deall:** |
| 1. Deall y gwaith o reoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid
 | * 1. egluro’r sail dros ddyrannu **adnoddau**
 | **Adnoddau*** cyllid
* staff - rotas, amserlenni, llwyth gwaith
* deunyddiau
 |
| 1.2 asesu addasrwydd amrywiaeth o **ddulliau i fonitro gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid**  | **Dulliau i fonitro gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid** Yma bydd gofyn i’r ymgeisydd asesu addasrwydd o leiaf **dri**  dull.**Technegau monitro:*** gwrando ar alwadau
* adolygu cyfathrebu ysgrifenedig
* cael adborth uniongyrchol gan gwsmeriaid
* defnyddio cwsmeriaid cudd
* arsylwi ar ymarfer yn uniongyrchol
* ffigurau gwerthiant
* ffigurau nwyddau a ddychwelir/cwynion
* cyflawni targedau, dangosyddion perfformiad allweddol ac ati
* absenoldebau staff.
 |
| 1.3 egluro’r strategaethau sydd eu hangen er mwyn darparu gwasanaeth cwsmeriaid di-dor  |  |
| 1.4 egluro’r technegau a ddefnyddir i ddatblygu atebion i broblemau  |  |
| * 1. gwerthuso **ffynonellau gwybodaeth** am ddata perfformiad cwsmeriaid
 | **Ffynonellau gwybodaeth** Yma bydd yr ymgeisydd yn gwerthuso o leiaf **ddwy** ffynhonnell gwybodaeth.* ffigurau gwerthiant
* ffigurau nwyddau a ddychwelir/cwynion
* cyflawni targedau, dangosyddion perfformiad allweddol ac ati
 |
| * 1. Dadansoddi **amrywiaeth o dechnegau i nodi patrymau a thueddiadau** yn ymddygiad cwsmeriaid a pherfformiad gwasanaeth cwsmeriaid
 | **Amrywiaeth o dechnegau i nodi patrymau a thueddiadau** e.e. technegau cymdeithasol  |
| 1.7 Dadansoddi amrywiaeth o welliannau posibl i weithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid |  |
| Gellir defnyddio’r canlynol fel tystiolaeth:* Cwestiynu, trafodaeth broffesiynol, cofnod myfyriol, adrodd ar reoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid, polisïau a gweithdrefnau sefydliad\*, gofynion deddfwriaethol a rheoleiddio a/neu ddogfennau y sefydliad\*

***Dalier sylw:*** ***Yma, efallai y byddai’n well gan yr ymgeisydd lunio adroddiad sy’n amlinellu sut yr aeth ati i gwblhau’r uned. Bydd gofyn ategu’r adroddiad hwn â thystiolaeth ychwanegol sy’n cadarnhau ei fod wedi adolygu’n ddigonol ansawdd y gwasanaeth cwsmeriaid dros gyfnod.******\*Dylid cadw dogfennau mewnol/y sefydliad yn y gweithle yn hytrach nag ym mhortffolio’r ymgeisydd gan nodi lle y gellir dod o hyd iddynt a pha mor berthnasol ydynt i’r meini prawf.***  |
| 1. Gallu cynllunio gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid
 | * 1. Diffinio **cwmpas y gwasanaeth** i fodloni’r disgwyliadau cwsmeriaid a nodir
 | Mae **cwmpas y gwasanaeth** yn diffinio hyd a lled a chyfyngiadau’r gwasanaeth cwsmeriaid y mae sefydliad yn ei gynnig. (Geirfa Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid).Bydd cwmpas y gwasanaeth yn cynnig manylion yr hyn y bydd sefydliad yn ei wneud i’r cwsmer e.e. mae dosbarthu mewn 24 awr, ac ymateb i gwynion o fewn 48 awr, yn amlinellu’r polisi dychwelyd nwyddau. |
| 2.2 Datblygu cynlluniau a fydd yn sicrhau y gellir darparu gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid cynaliadwy a chyson i safonau a gytunir  |  |
| 2.3 Datblygu cynlluniau argyfwng sy’n mynd i’r afael â risgiau a nodir  |  |
| 2.4 Nodi targedau, amcanion a dangosyddion perfformiad allweddol a monitro trefniadau |  |
| 2.5 Cyfathrebu amcanion, targedau, safonau a gweithdrefnau i staff |  |
| Gellir defnyddio’r canlynol fel tystiolaeth:* Arsylwi, tystiolaeth gan dystion, cwestiynu, trafodaeth broffesiynol, cofnod myfyriol, adborth cwsmeriaid, cofnodion cwsmeriaid, adrodd ar reoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid, polisïau a gweithdrefnau sefydliad\*, gofynion deddfwriaethol a rheoleiddio a/neu ddogfennau y sefydliad\*

***Dalier sylw:*** ***Yma, efallai y byddai’n well gan yr ymgeisydd lunio adroddiad sy’n amlinellu sut yr aeth ati i gwblhau’r uned. Bydd gofyn ategu’r adroddiad hwn â thystiolaeth ychwanegol sy’n cadarnhau ei fod wedi adolygu’n ddigonol ansawdd y gwasanaeth cwsmeriaid dros gyfnod.******\*Dylid cadw dogfennau mewnol/y sefydliad yn y gweithle yn hytrach nag ym mhortffolio’r ymgeisydd gan nodi lle y gellir dod o hyd iddynt a pha mor berthnasol ydynt i’r meini prawf.***  |
| 1. Gallu rheoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid
 | 3.1 dyrannu **adnoddau** yn ôl blaenoriaethau a gytunir  | **Adnoddau*** cyllid
* staff- rotas, amserlenni, llwyth gwaith
* deunyddiau
 |
| 3.2 rhoi’r wybodaeth ddiweddaraf i staff am ddatblygiadau yng **nghwmpas y gwasanaeth cwsmeriaid** | **Cwmpas y gwasanaeth cwsmeriaid** Bydd cwmpas y gwasanaeth cwsmeriaid yn cynnig manylion yr hyn y bydd sefydliad yn ei wneud i’r cwsmer e.e. mae dosbarthu mewn 24 awr, ac ymateb i gwynion o fewn 48 awr, yn amlinellu’r polisi dychwelyd nwyddau. |
| 3.3 rhoi’r wybodaeth ddiweddaraf i staff am ddatblygiadau mewn arferion gorau ar gyfer darparu gwasanaeth cwsmeriaid  |  |
| 3.4 cynnal cysylltiadau gwaith cadarnhaol ymysg staff  |  |
|  | 3.5 cwblhau gweithgareddau monitro yn unol â chynlluniau  |  |
|  | 3.6 rheoli unrhyw wyro oddi wrth berfformiadau a gwasanaethau disgwyliedig yn unol â chynlluniau wrth gefn |  |
|  | 3.7 defnyddio adborth gan staff a chwsmeriaid i wneud gwelliannau  |  |
|  | 3.8 cymryd camau o fewn cyfyngiadau eu cyfrifoldeb i wneud gwelliannau i berfformiad gwasanaeth cwsmeriaid. |  |
| Gellir defnyddio’r canlynol fel tystiolaeth:* Arsylwi, tystiolaeth gan dystion, cwestiynu, trafodaeth broffesiynol, cofnod myfyriol, adborth cwsmeriaid, cofnodion cwsmeriaid, adrodd ar reoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid, polisïau a gweithdrefnau sefydliad\*, gofynion deddfwriaethol a rheoleiddio a/neu ddogfennau y sefydliad\*

***Dalier sylw:*** ***Yma, efallai y byddai’n well gan yr ymgeisydd lunio adroddiad sy’n amlinellu sut yr aeth ati i gwblhau’r uned. Bydd gofyn ategu’r adroddiad hwn â thystiolaeth ychwanegol sy’n cadarnhau ei fod wedi adolygu’n ddigonol ansawdd y gwasanaeth cwsmeriaid dros gyfnod.******\*Dylid cadw dogfennau mewnol/y sefydliad yn y gweithle yn hytrach nag ym mhortffolio’r ymgeisydd gan nodi lle y gellir dod o hyd iddynt a pha mor berthnasol ydynt i’r meini prawf.***   |
| 1. Gallu rheoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid
 | * 1. cadarnhau bod **staff yn deall** gweledigaeth, amcanion, rolau, cynlluniau, safonau a gweithdrefnau er mwyn darparu gwasanaeth cwsmeriaid
 | Mae’n rhaid i’r ymgeisydd sicrhau ei fod yn cadarnhau bod **staff yn deall** pob un o’r canlynol:* gweledigaeth
* amcanion
* rolau
* cynlluniau
* safonau
* gweithdrefnau
 |
| 4.2 darparu hyfforddiant a chymorth a fydd yn galluogi staff i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid i’r safonau gofynnol  |  |
| 4.3 cyfathrebu â staff beth yw eu rolau, eu cyfrifoldebau a’u cynlluniau gwaith yn unol â chynlluniau darparu  |  |
| Gellir defnyddio’r canlynol fel tystiolaeth:* Arsylwi, tystiolaeth gan dystion, cwestiynu, trafodaeth broffesiynol, cofnod myfyriol, adborth cwsmeriaid, cofnodion cwsmeriaid, adrodd ar reoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid, polisïau a gweithdrefnau sefydliad\*, gofynion deddfwriaethol a rheoleiddio a/neu ddogfennau y sefydliad\*

***Dalier sylw:*** ***Yma, efallai y byddai’n well gan yr ymgeisydd lunio adroddiad sy’n amlinellu sut yr aeth ati i gwblhau’r uned. Bydd gofyn ategu’r adroddiad hwn â thystiolaeth ychwanegol sy’n cadarnhau ei fod wedi adolygu’n ddigonol ansawdd y gwasanaeth cwsmeriaid dros gyfnod.******\*Dylid cadw dogfennau mewnol/y sefydliad yn y gweithle yn hytrach nag ym mhortffolio’r ymgeisydd gan nodi lle y gellir dod o hyd iddynt a pha mor berthnasol ydynt i’r meini prawf.***  |
| 1. Gallu mesur perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid
 | * 1. cymryd camau er mwyn sicrhau bod systemau ar gyfer casglu data perfformiad a gytunir ar waith
 |  |
| 5.2 nodi tueddiadau yn ymddygiad cwsmeriaid ac ym mherfformiad gwasanaeth cwsmeriaid o ddata perfformiad |  |
| 5.3 meincnodi perfformiad yn erbyn mesurau a gytunir  |  |
| 5.4 mynd i’r afael ag anghysondebau a phroblemau  |  |
| 5.5 nodi meysydd ar gyfer gwella ym maes gwasanaeth cwsmeriaid  |  |
| Gellir defnyddio’r canlynol fel tystiolaeth:* Arsylwi, tystiolaeth gan dystion, cwestiynu, trafodaeth broffesiynol, cofnod myfyriol, adborth cwsmeriaid, cofnodion cwsmeriaid, adrodd ar reoli gweithrediadau gwasanaeth cwsmeriaid, polisïau a gweithdrefnau sefydliad\*, gofynion deddfwriaethol a rheoleiddio a/neu ddogfennau y sefydliad\*

***Dalier sylw:*** ***Yma, efallai y byddai’n well gan yr ymgeisydd lunio adroddiad sy’n amlinellu sut yr aeth ati i gwblhau’r uned. Bydd gofyn ategu’r adroddiad hwn â thystiolaeth ychwanegol sy’n cadarnhau ei fod wedi adolygu’n ddigonol ansawdd y gwasanaeth cwsmeriaid dros gyfnod.******\*Dylid cadw dogfennau mewnol/y sefydliad yn y gweithle yn hytrach nag ym mhortffolio’r ymgeisydd gan nodi lle y gellir dod o hyd iddynt a pha mor berthnasol ydynt i’r meini prawf.***  |