**CS 36 Adolygu ansawdd gwasanaeth cwsmeriaid**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Deilliannau Dysgu**  | **Meini Prawf Asesu**  | **Canllawiau ac ystod** **Mae’r ymgeisydd yn darparu tystiolaeth ei fod yn deall:** |
| 1. Deall sut i adolygu ansawdd gwasanaeth cwsmeriaid  | 1.1 Egluro pa mor werthfawr yw mesur ansawdd gwasanaeth cwsmeriaid  |  |
| 1.2 Dadansoddi’r meini prawf o blaid a’r ffactorau sy’n rhan o’r broses o osod safonau gwasanaeth cwsmeriaid  |  |
| 1.3 Egluro sut i baratoi samplau cynrychioliadol  | Mae **samplau cynrychioliadol** yn gasgliad bychan o e.e. data, pobl sy’n cynrychioli’r swp, grŵp cyfan y maen nhw wedi’u tynnu allan ohono. Bydd y sampl yn dibynnu ar y swp neu’r grŵp gwreiddiol e.e. nifer y bobl, eu hoedrannau ac ati. |
| 1.4 Dadansoddi dulliau o ddilysu gwybodaeth a ffynonellau gwybodaeth  | **Dilysu**Cadarnhau cywirdeb, dilysrwydd  |
| 1.5 Egluro sut i osod metrigau perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid a’u defnyddio  | **Metrigau perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid** Mesur perfformiad a gweithgareddau’r sefydliad. Gellid sicrhau bod enghreifftiau’n canolbwyntio ar fodlonrwydd cwsmeriaid, ar brofiad cwsmeriaid, ar ddatrys problemau a chwynion. Mewn amgylchedd canolfan alwadau gall fod yn e.e. yr amser aros ar gyfartaledd neu’r galwadau y rhoddir y gorau iddynt. |
| 1.6 Egluro’r defnydd o adborth cwsmeriaid wrth fesur gwasanaeth cwsmeriaid  |  |
| 1.7 Dadansoddi manteision ac anfanteision amrywiaeth o ddulliau dadansoddi data  | **Dulliau dadansoddi data** Meintiol ac ansoddol  |
| 2. Gallu cynllunio’r gwaith o fesur gwasanaeth cwsmeriaid.  | 2.1 Nodi’r nodweddion gwasanaeth cwsmeriaid y gellir eu defnyddio i fesur bodlonrwydd cwsmeriaid  |  |
| 2.2 Dewis dulliau casglu data sy’n ddilys a dibynadwy  | **Dulliau casglu data e**.e. Arolygon, grwpiau ffocws, adborth cwsmeriaid anffurfiol, arsylwi  |
| 2.3 Nodi technegau monitro sy’n mesur bodlonrwydd cwsmeriaid  | **Technegau monitro** e.e. Dangosyddion Perfformiad Allweddol, ffigurau gwerthiant, y nwyddau a ddychwelir, cwynion |
| 2.4 Sefydlu amcanion gwerthuso a dangosyddion perfformiad allweddol wrth fesur gwasanaeth cwsmeriaid  | **Amcanion gwerthuso** Yr hyn rydych am i’r broses o fesur gwasanaeth cwsmeriaid ei roi i chi. Byddant yn eich galluogi i fyfyrio ar yr anghenion posibl yn y dyfodol neu’r newidiadau sydd eu hangen.  |
| 2.5 Nodi’r wybodaeth sydd i’w chasglu  |  |
| 3. Gallu gwerthuso ansawdd gwasanaeth cwsmeriaid  | 3.1 Dilysu’r wybodaeth a gesglir i nodi data y gellir ei defnyddio |  |
| 3.2 Defnyddio dulliau dadansoddi gwybodaeth sy’n briodol i natur y wybodaeth a gesglir  | **Dulliau dadansoddi gwybodaeth:** Ansoddol, meintiol. |
| 3.3 Nodi achosion o wasanaeth cwsmeriaid effeithiol, a diffygion a bylchau ynddo o’r broses o ddadansoddi gwybodaeth yn erbyn meini prawf a gytunwyd. |  |
| 3.4 Datblygu argymhellion sy’n mynd i’r afael â meysydd a nodir ar gyfer gwella a gefnogir gan dystiolaeth.  |  |
| Gellir defnyddio’r canlynol fel tystiolaeth:* Arsylwi, tystiolaeth gan dystion, cwestiynu, trafodaeth broffesiynol, cofnod myfyriol, adborth cwsmeriaid, dadansoddi gwybodaeth, adrodd ar feithrin a chynnal cysylltiadau cwsmer effeithiol, 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.***   |