C&S 30 Datrys problemau cwsmeriaid

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Canlyniad Dysgu** | **Meini prawf Asesu** | **Canllawiau ac ystod**  **Mae'r ymgeisydd yn darparu tystiolaeth eu bod yn deall:** |
| 1. Deall monitro a datrys problemau cwsmeriaid | 1.1 Asesu addasrwydd ystod o dechnegau ar gyfer monitro problemau cwsmeriaid | **Technegau monitro**   * Adborth cwsmeriaid * Cofnodion cwsmeriaid * Gwerthiannau * Dychwelion |
| 1.2 Esbonio sut i ddefnyddio datrys problemau cwsmeriaid i wella cynhyrchion a/neu wasanaethau |  |
| 1.3 Esbonio sut mae datrysiad llwyddiannus problemau cwsmeriaid yn cyfrannu at deyrngarwch cwsmeriaid a gwell perfformiad busnes | Mae **Gwell perfformiad busnes yn cynnwys e.e.:**   * Cwrdd â thargedau * Gwell ffigurau gwerthiant * Gostyngiad mewn cwynion |
| 1.4 Esbonio nodweddion technegau negodi sy'n cael eu defnyddio i ddatrys problemau cwsmeriaid | **Technegau negodi**   * Gwybod beth mae'n rhaid ei gyflawni * Paratoi ar gyfer unrhyw drafodaeth * Bod yn hyderus * Rhannu gwybodaeth * Gwrando * Bod yn barod i gyfaddawdu * Cau gyda chadarnhad |
| **Gellir cyflenwi tystiolaeth trwy:**   * Trafodaeth broffesiynol, adroddiad adfyfyriol, cwestiynu | | |
| 2. Gallu delio â phroblemau cwsmeriaid | 2.1 Cadarnhau natur ac achos problemau cwsmeriaid | **Problemau**  Mae'n rhaid i ymgeiswyr ddangos tystiolaeth o fod wedi delio â nifer o gwsmeriaid a nifer o broblemau dros amser. |
| 2.2 Esbonio pryd dylid trin problemau cwsmeriaid fel cwynion |
| 2.3 Esbonio manteision y dewisiadau sydd ar gael i ddatrys problemau i gwsmeriaid a'r sefydliad |
| 2.4 Esbonio anfanteision i gwsmeriaid a'r sefydliad y dewisiadau sydd ar gael i ddatrys problemau |
| 2.5 Esbonio i gwsmeriaid y dewisiadau i ddatrys eu problemau |
| 2.6 Cytuno ar ddatrysiadau sy'n cwrdd â gofynion cwsmeriaid a'r sefydliad o fewn lefel eu hawdurdod eu hunain |
| 2.7 Rhoi gwybod i gydweithwyr natur y problemau a'r camau a gymerwyd |
| 2.8 Gwerthuso effeithiolrwydd datrysiad problemau'r cwsmeriaid | **Gwerthuso**  Bydd yn ofynnol i werthusiad o effeithiolrwydd datrysiad problemau cwsmeriaid fod â thystiolaeth glir ar bob achlysur |
| 2.9 Glynu wrth bolisïau a gweithdrefnau'r sefydliad, a gofynion cyfreithiol a moesegol wrth ddelio â chwynion cwsmeriaid | **Polisïau a gweithdrefnau sefydliadol** sy'n perthyn i:   * Rolau a chyfrifoldebau'n dangos terfynau awdurdod * Cynnig gwasanaeth * Trafod materion cwsmeriaid   **Gofynion cyfreithiol** e.e.   * Deddf Gwerthu Nwyddau (Rheoliadau Gwerthu a Chyflenwi Nwyddau i Gwsmeriaid) * Deddf Disgrifiadau Masnach * Y Ddeddf Diogelu Data   **Gofynion moesegol**   * Egwyddorion sefydliadol * Gwerthoedd * Tegwch |
| **Gellir cyflenwi tystiolaeth trwy:**   * Arsylwi * Tystiolaeth tyst * Cofnodion cwsmeriaid\* * Trafodaeth broffesiynol * Cwestiynu * Adroddiad adfyfyriol * Cynnwys sail gwybodaeth\* * Cynnig gwasanaeth\* * Adborth cwsmeriaid * Polisïau a gweithdrefnau sefydliadol\* a pholisïau moesegol sefydliadol\* | | |

**Nodyn:**

***Mae'r uned hon yn ymwneud â datrys problemau cwsmeriaid ac nid â datrys cwynion sy'n cael eu cwmpasu yn CS 31.***

***Yma bydd angen i'r ymgeisydd gael ei arsylwi yn datrys problemau cwsmeriaid. Lle mae problemau wedi codi a lle nad yw'r aseswr wedi bod ar gael, gellir defnyddio tystiolaeth tyst***

***\*Nid oes angen cadw dogfennaeth fewnol/y sefydliad ym mhortffolio'r ymgeisydd ond dylid ei chadw yn y gweithle a chyfeirio at ble y gellid ei chael a'i pherthnasedd i'r meini prawf.***