**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.*** | | |