**CS 31 Datrys cwynion cwsmeriaid**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Canlyniad Dysgu** |  | **Meini prawf Asesu** | **Canllawiau ac ystod****Mae'r ymgeisydd yn darparu tystiolaeth eu bod yn deall:** |
| 1. Deall monitro a datrys cwynion cwsmeriaid  | * 1. Asesu addasrwydd

ystod o dechnegau monitro ar gyfer cwynion cwsmeriaid  | Technegau monitro* Adborth cwsmeriaid
* Cofnodion cwsmeriaid
* Gwerthiannau
* Dychwelion
 |
| * 1. Esbonio sut i adnabod

y cwynion hynny a ddylai ysgogi adolygiad o'r gwasanaeth a gynigir a darparu gwasanaethau.  | Cynnig gwasanaethMae hyn yn rhoi manylion yr hyn y bydd sefydliad yn ei wneud i gwsmer, pa lefel o wasanaeth i gwsmeriaid a fydd yn cael ei chynnig a therfyn yr hyn a gynigir. Mae hefyd yn sicrhau cysondeb yn y gwasanaeth a gynigir.Darparu gwasanaethauMae hyn yn ymwneud â chael y nwyddau neu'r gwasanaethau i'r cwsmer yn y modd gorau neu'r amserlen y cytunwyd arni e.e. o'r nifer o bobl a all fod yn aros mewn ciw wrth y til cyn bod yn rhaid gofyn am gymorth i'r amser y dylai galwyr fod yn aros cyn cael eu hateb neu gadw at amser darparu cynnyrch y cytunwyd arno. |
| * 1. Esbonio technegau negodi a ddefnyddir i ddatrys cwynion 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
 |
| * 1. Esbonio technegau rheoli gwrthdaro a ddefnyddir wrth ddelio â chwsmeriaid sydd wedi'u cythruddo
 | Technegau rheoli gwrthdaro* Gwrando
* Bod yn bendant - nid yn ymosodol
* Aros yn ddigynnwrf
* Dangos dealltwriaeth a bod yn barod i geisio datrysiad
* Ystyried cyfaddawd
* Adnabod pryd nad yw'n gweithio a phryd i ymrwymo pobl eraill.
 |
| * 1. Esbonio gweithdrefnau

 sefydliadol ar gyfer delio â chwynion cwsmeriaid  |  |
| * 1. Esbonio pryd i ddwysáu cwynion cwsmeriaid
 |  |
| * 1. Esbonio'r gost a'r

goblygiadau rheoliadol yn sgil cyfaddef rhwymedigaeth ar sail cwyn gan gwsmer  |  |
| * 1. Esbonio manteision a

chyfyngiadau cynnig iawndal neu gynnyrch a/neu wasanaethau newydd  |  |
| Gellir cyflenwi tystiolaeth trwy:* Trafodaeth broffesiynol
* Adroddiad adfyfyriol
* Cwestiynu
* Polisïau a gweithdrefnau sefydliadol
* Technegau rheoli gwrthdaro
* Cynnig gwasanaeth
* Polisi ad-dalu
* Cynnwys sail gwybodaeth\*
 |
| 2. Gallu delio â chwynion cwsmeriaid  | 2.1 Cadarnhau natur, achos a goblygiadau cwynion cwsmeriaid  |  |
| 2.2 Cymryd cyfrifoldeb personol am ddelio â chwynion  | Cyfrifoldeb personol Yma, bydd gofyn i chi ddangos eich bod wedi cymryd cyfrifoldeb am bob un o'r cwynion yr ydych wedi delio â nhw. Nid yw'n ofynnol i chi fod wedi'u datrys eich hun ond cymryd cyfrifoldeb drwy e.e. dwysáu'r mater, rhoi gwybod i'r cwsmer am y cynnydd a gwneud gwaith dilynol gyda'r cwsmer i sicrhau bod y gŵyn wedi'i datrys. Nid yw datrys yn golygu bod cwynion y cwsmeriaid wedi'u cynnal i gyd ond bod y cwsmer wedi'i fodloni bod y broses gwyno wedi'i chynnal. |
| 2.3 Cyfathrebu mewn ffordd sy'n cydnabod problemau cwsmeriaid ac yn deall eu safbwyntiau  |  |
| 2.4 Esbonio manteision a chyfyngiadau gwahanol opsiynau ar gyfer ymateb i gwynion i gwsmeriaid  |  |
| 2.5 Esbonio manteision a chyfyngiadau gwahanol opsiynau ymateb i gwynion i'r sefydliad  |  |
| 2.6 Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid am gynnydd  |  |
| 2.7 Cytuno ar atebion gyda chwsmeriaid sy'n mynd i'r afael â'r gŵyn ac sydd o fewn terfynau eu hawdurdod eu hunain  |  |
| 2.8 Cofnodi canlyniad y broses o ymdrin â chwynion er mwyn cyfeirio ati yn y dyfodol  |  |
| 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:* 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
* Polisïau a gweithdrefnau sefydliadol\*
* Cynnwys sail gwybodaeth\*
* Cynnig gwasanaeth\*
* Polisi ad-dalu\*
 |

 \*Nid oes angen cadw dogfennaeth fewnol/y sefydliad ym mhortffolio'r ymgeisydd ond dylid eu cadw yn y gweithle a chyfeirio at ble y gellid eu cael a'u perthnasedd i'r meini prawf.