**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 gwasanaeth  Mae 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 gwasanaethau  Mae 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.