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.***