INSMAR007

Datblygu sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â datblygu sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf. Mae'n cynnwys nodi'r ffyrdd y mae eich sefydliad yn gweithio gyda chwsmeriaid a datblygu gweledigaeth fel ei fod yn canolbwyntio mwy ar gwsmeriaid. Rydych yn gwneud yn siŵr bod eich syniadau yn cyd-fynd â gwerthoedd, brand a delwedd eich sefydliad ac yn cytuno ar y dull gyda'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau. Mae'r safon yn cynnwys nodi a chyfathrebu sgiliau ac ymddygiadau disgwyliedig eich sefydliad i gydweithwyr a gosod esiampl o hun eich hun. Rydych hefyd yn dylanwadu ar bolisïau, gweithdrefnau a systemau er mwyn mynd ati'n barhaus i wella dulliau sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf. Mae'r safon ar gyfer gweithwyr marchnata proffesiynol sy'n datblygu sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi sut mae eich sefydliad yn gweithio ar hyn o bryd gyda chwsmeriaid presennol a chwsmeriaid a dargedir
2. datblygu gweledigaeth ar gyfer datblygu sefydliad sy'n canolbwyntio ar y cwsmer
3. gwneud yn siŵr bod y weledigaeth yn cyd-fynd â gwerthoedd, brand a delwedd eich sefydliad
4. nodi'r sgiliau a'r ymddygiadau a ddisgwylir gan staff i greu sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf.
5. cytuno ar y weledigaeth ar gyfer sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf gyda'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau
6. cyfathrebu'r weledigaeth i gydweithwyr a chwsmeriaid
7. cyfathrebu'r sgiliau a'r ymddygiadau a ddisgwylir gan eich sefydliad i gydweithwyr
8. dangos i gydweithwyr yr ymddygiadau sy'n gysylltiedig â chwsmeriaid a ddisgwylir gan eich sefydliad
9. cynorthwyo cydweithwyr i weithredu sgiliau ac ymddygiadau sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf
10. herio ymddygiad cydweithwyr sy'n mynd yn groes i'r hyn y mae eich sefydliad yn ei ddisgwyl ganddynt
11. dylanwadu ar bolisïau, gweithdrefnau a systemau'r sefydliad i wneud yn siŵr eu bod yn rhoi'r cwsmer yn gyntaf
12. gwerthuso nodau eich sefydliad i wneud yn siŵr bod dulliau sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf
13. monitro ac adolygu nodau, polisïau, systemau a gweithdrefnau yn erbyn y weledigaeth
14. nodi gwelliannau i werthoedd, nodau, polisïau, systemau a gweithdrefnau
15. gweithredu newidiadau i wella dulliau sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf yn barhaus

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. y cysyniad o ddiwylliant sefydliadol a sut mae hyn yn dylanwadu ar y ffordd y mae sefydliad yn gweithredu ac yn cyflwyno ei hun i gwsmeriaid
2. strategaeth eich sefydliad ar gyfer cadw cwsmeriaid presennol a denu rhai newydd
3. sut i ddatblygu gweledigaeth ar gyfer sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf
4. gwerthoedd, brand a delwedd eich sefydliad a'r effaith y mae hyn yn ei chael ar gwsmeriaid presennol a darpar gwsmeriaid
5. y technegau y gellir eu defnyddio i broffilio cwsmeriaid presennol
6. y ffyrdd o nodi cwsmeriaid posibl i'w targedu a deall eu hanghenion a'u disgwyliadau
7. y dulliau y gellir eu defnyddio i gyfathrebu gweledigaeth a gwerthoedd eich sefydliad i gydweithwyr a chwsmeriaid
8. pwysigrwydd cynorthwyo'r gwaith o ddatblygu a chynnal y sgiliau a'r ymddygiadau a ddisgwylir gan gydweithwyr
9. y dulliau y gellir eu defnyddio i ddylanwadu ar nodau, polisïau, systemau a gweithdrefnau i gyd-fynd â gweledigaeth eich sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf
10. sut i nodi ymddygiadau fydd yn ategu gwerthoedd eich sefydliad
11. y ffyrdd o ddylanwadu ar gydweithwyr i newid eu hymddygiad pan maent yn mynd yn groes i ddisgwyliadau eich sefydliad
12. y nodau, y polisïau, y systemau a'r gweithdrefnau sy'n helpu i ddatblygu sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf
13. pwysigrwydd monitro ac adolygu i ba raddau mae eich sefydliad yn rhoi'r cwsmer yn gyntaf
14. y ffyrdd o nodi gwelliannau a'u gweithredu
15. y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Datblygu sefydliad sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf

Datblygwyd gan	Instructus
Fersiwn rhif	1
Dyddiad cymeradwyo	Chwefror 2021
Indicative Review Date	Mawrth 2026
Dilysrwydd	ArHynOBryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Instructus
RCU gwreiddiol	CFAMAR9
Galwedigaethau perthnasol	Marchnata a Gwerthiant; Rheolwr Marchnata a Gwerthu; Cydymaith Marchnata; Gweithwyr Proffesiynol Cyswllt Marchnata; Swyddog Marchnata
Cyfres/Set	Marchnata
Geiriau Allweddol	Marchnata, gwerthu, rheoli marchnata, ymchwil i'r farchnad, hysbysebu, cysylltiadau cyhoeddus