

### Trosolwg

Mae'r uned hon yn ymwneud â chyfathrebu gyda theithwyr mewn ffordd sy'n hybu perthynas gadarnhaol a gwasanaeth o ansawdd uchel. Mae'n cynnwys cyfarwyddo'r criw gweini a monitro ac asesu eu perfformiad er mwyn sicrhau bod safonau gwasanaeth cwsmeriaid yn uchel yn gyson ac yn parhau i ddatblygu a gwella.

Argymhellir yr uned hon ar gyfer criw gweini lefel uwch

#### **Cynnwys yr uned:**

1 Monitro, cynnal a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr  
Mae'r elfen hon yn ymwneud â monitro a chynnal ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr. Rhaid ichi allu sicrhau bod yr holl wasanaethau'n cyrraedd safonau eich sefydliad o ran ansawdd a gwasanaeth cwsmeriaid. Rhaid ichi wybod a deall safonau ansawdd a gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad.

2 Asesu a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr  
Mae'r elfen hon yn ymwneud ag asesu a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr. Rhaid ichi allu delio â staff nad ydynt yn cyrraedd safonau gwasanaeth priodol. Rhaid ichi wybod a deall sut i ddelio â gwahanol fathau o adborth gan deithwyr.

# PPLAOI18W

## Monitro, cynnal a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

---

### Meini prawf perfformiad

*Rhaid i chi allu:*

#### Monitro, cynnal a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

- P1 sicrhau bod golwg a dull gweithredu'r criw gweini'n gweddu i ddelwedd y sefydliad bob amser
- P2 monitro safonau gwasanaeth cwsmeriaid ac ansawdd a chynnal perfformiad y criw gweini yn y gweithle
- P3 sicrhau bod cyfathrebu â theithwyr yn cynnal delwedd y sefydliad
- P4 sicrhau bod gwasanaethau a gweithrediadau'n cael eu darparu yn unol â safonau ansawdd a gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad
- P5 delio'n benderfynol â digwyddiadau mewn perthynas â theithwyr sydd wedi troi'n ddifrifol
- P6 monitro cyflwr teithwyr ac a ydynt yn iawn i hedfan
- P7 cychwyn gweithdrefnau eich sefydliad mewn perthynas â theithwyr nad ydynt yn iawn i hedfan pan fydd angen
- P8 nodi ac ymateb i sylwadau, cwestiynau a cheisiadau gan deithwyr mewn perthynas â safonau ansawdd eich sefydliad
- P9 cychwyn gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer adrodd am ddigwyddiad mewn perthynas â theithwyr pan fydd angen

#### Asesu a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

*Rhaid i chi allu:*

- P10 sicrhau bod y criw yn cyrraedd safonau gwasanaeth cwsmeriaid
- P11 monitro sylwadau, ceisiadau, cwestiynau a chwynion gan deithwyr a defnyddio'r rhain i asesu'r gwasanaeth
- P12 delio â staff nad ydynt yn cyrraedd safonau gwasanaeth priodol yn unol â pholisi eich sefydliad
- P13 hysbysu criw gweini sydd heb gyrraedd safonau gwasanaeth cwsmeriaid ac ansawdd ac adnabod a chynnig atebion
- P14 defnyddio canlyniadau asesiadau gwasanaeth cwsmeriaid ac ansawdd i ddylanwadu ar berfformiad yn y dyfodol
- P15 gwneud argymhellion yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad i wella gwasanaeth cwsmeriaid ac ansawdd

# PPLAOI18W

## Monitro, cynnal a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

---

### Gwybodaeth a dealltwriaeth

*Mae angen i chi wybod a deall:*

#### Monitro, cynnal a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

- K1 safonau ansawdd a gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad
- K2 safonau golwg a hylendid a rheoliadau ynghylch gwisg ffurfiol
- K3 cyfathrebu effeithiol mewn sefyllfaoedd anodd, gan gynnwys iaith corff, arwyddion ymosodedd a rheoli gwrthdaro
- K4 delio ag adborth ffurfiol ac anffurfiol gan deithwyr
- K5 digwyddiadau mewn perthynas â theithwyr a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer delio â hwy, gan gynnwys gollwng hylifau, meddwi, anhrefn, dadleuon ynghylch smygu a cholli tymer wrth hedfan
- K6 cyflyrau sy'n golygu nad yw teithwyr yn iawn i hedfan a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer delio â hyn
- K7 gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer adrodd a chofnodi digwyddiadau mewn perthynas â theithwyr
- K8 rhannau perthnasol o'r ddeddfwriaeth gwahaniaethu ar sail anabledd

#### Asesu a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

*Mae angen i chi wybod a deall:*

- K9 safonau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys ansawdd, cost-effeithiolrwydd a therfynau amser
- K10 deddfwriaeth berthnasol ar gyflogaeth
- K11 rhannau perthnasol o'r ddeddfwriaeth gwahaniaethu ar sail anabledd
- K12 sut i ddelio â gwahanol fathau o adborth gan deithwyr, cadarnhaol a negyddol
- K13 sut mae eich sefydliad yn defnyddio 'siopwyr dirgel'
- K14 sut mae eich sefydliad yn monitro gwasanaeth cwsmeriaid trwy sicrhau bod rheolwyr a hyfforddwyr yn ymuno â theithiau hedfan yn rheolaidd

# PPLAOI18W

Monitro, cynnal a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

---

## Gwybodaeth ychwanegol

### Cysylltiadau Allanol

#### Cysylltiadau ag EU OPS – Rheoliad y Comisiwn Rhif 859/2008

Mae'r gofynion gwybodaeth a dealltwriaeth yn yr uned hon yn adlewyrchu gofynion yr adrannau EU OPS a ganlyn

- EU OPS 1.1995
- Atodiad 1 i EU OPS 1.1005 (e1)

## PPLAOI18W

Monitro, cynnal a gwella ansawdd a gwasanaeth effeithiol i deithwyr

---

**Datblygwyd gan** People 1st

---

**Fersiwn rhif** 1

---

**Dyddiad cymeradwyo** Ebrill 2009

---

**Dyddiad adolygu a awgrymir** Ebrill 2011

---

**Dilysrwydd** Cyfredol

---

**Statws** Gwreiddiol

---

**Sefydliad cychwynnol** GoSkills

---

**RCU gwreiddiol** AOIA 18

---

**Galwedigaethau perthnasol** Gweithrediadau a Chynnal a Chadw Cludiant; Gyrwyr a Gweithwyr Cludiant

---

**Cyfes/Set** Gweithrediadau Hedfan yn yr Awyr – Criw'r Caban

---

**Geiriau Allweddol**