PPLAOI26W
Datblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun ac eraill

Trosolwg

Mae'r uned hon yn ymwneud â mynd yn gyfrifol am ddatblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid yn barhaus a throsglwyddo'r sgiliau hynny i eraill. Mae'n golygu eich helpu eich hun a helpu eraill i ddysgu a thyfu yn eich rolau gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae'n bosibl nad ydych mewn swydd rheoli neu oruchwylio ond gallwch fod yn gyfrifol am ddangos i bobl eraill sut mae pethau'n gweithio a'r hyn y mae'n rhaid iddynt ei wneud. Er enghraifft, mae'n bosibl y bydd angen cyflwyno aelod newydd o'r staff i gynnyrch, gwasanaethau, systemau neu weithdrefnau eich sefydliad ac y gofynnir ichi wneud hynny. Neu mae'n bosibl y bydd angen hyfforddi rhywun sydd wedi trosglwyddo o adran arall.

Hefyd, mae'n bosibl bod cynnyrch, gwasanaeth, system neu weithdrefn newydd wedi cyrraedd y gofynnwyd ichi ddysgu amdano a'i gyflwyno neu ei ddysgu i bobl eraill. Bydd yr uned hon yn eich helpu i osod 'dangos i bobl eraill' mewn fframwaith ffurfiol a fydd yn eich helpu i ddysgu a gwella eich sgiliau hyfforddi eich hun.

Mae darparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid yn dibynnu ar eich sgiliau chi a sgiliau'r bobl sydd o'ch cwmpas.

Argymhellir yr uned hon ar gyfer criw gweini lefel uwch.

Cynnwys yr uned:

1 Datblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun
2 Cynllunio i hyfforddi eraill mewn gwasanaeth cwsmeriaid
3 Hyfforddi eraill mewn gwasanaeth cwsmeriaid

PPLAOI26W

Datblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun ac eraill

Meini prawf perfformiad

Datblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun

Rhaid i chi allu:

P1 cytuno â'r rheolwr/wraig neu'r mentor ar y sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid penodol a fydd yn angenrheidiol yn eich swydd gwasanaeth cwsmeriaid

P2 cytuno ar yr hyn y mae angen ichi ei wneud i wella eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid

P3 llunio cynllun datblygiad personol yn seiliedig ar yr hyn y mae angen ichi ei wneud i wella eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid

P4 gwneud eich gweithgareddau datblygiad personol ac adolygu eich cynnydd yn rheolaidd

P5 ceisio adborth gan eich rheolwr/wraig neu'ch mentor i'ch perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid a diweddaru eich cynllun datblygiad personol

Cynllunio i hyfforddi eraill mewn gwasanaeth cwsmeriaid

Rhaid i chi allu:

P6 adnabod a chytuno â'ch cydweithwyr ar sgiliau a gwybodaeth gwasanaeth cwsmeriaid penodol sy'n angenrheidiol yn eu swydd gwasanaeth cwsmeriaid

P7 adnabod cyfleoedd i'ch cydweithwyr weithredu i ddatblygu eu sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid

P8 cynllunio a threfnu gweithgareddau a sesiynau hyfforddiant i'ch cydweithwyr

P9 i'w helpu i ddatblygu eu sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid

Hyfforddi eraill mewn gwasanaeth cwsmeriaid

Rhaid i chi allu:

P10 hyfforddi eich cydweithwyr i ddatblygu sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid penodol y cytunwyd arnynt

P11 rhoi cyfle i'ch cydweithwyr arfer eu sgiliau, cymhwyso eu gwybodaeth ac ennill profiad er mwyn datblygu cymhwysedd mewn gwasanaeth cwsmeriaid

P12 gwirio cynnydd eich cydweithwyr yn rheolaidd ac addasu eich hyfforddiant fel y bo'n briodol

P13 rhoi adborth rheolaidd i'ch cydweithwyr am eu cynnydd

P14 esbonio'n glir wrth eich cydweithwyr sut gefnogaeth barhaus a fydd ar gael iddynt

PPLAOI26W
Datblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun ac eraill

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

K1	systemau a gweithdrefnau sefydliadol i ddatblygu eich perfformiad chi a pherfformiad pobl eraill mewn gwasanaeth cwsmeriaid
K2	sut mae eich ymddygiad yn effeithio eraill
K3	sut i adolygu eich cryfderau personol ac anghenion y sefydliad mewn ffordd effeithiol
K4	sut i lunio cynllun datblygiad personol ichi eich hun neu i gydweithiwr/wraig a fydd yn adeiladu ar sail cryfderau ac yn gwella gwendidau mewn meysydd sy'n bwysig i wasanaeth cwsmeriaid
K5	sut i geisio adborth personol adeiladol gan eraill
K6	sut i ymateb yn gadarnhaol i adborth personol
K7	sut i lunio cynllun hyfforddi a fydd yn adeiladu ar sail cryfderau'r dysgwr/wraig a gwella'u gwendidau mewn meysydd sy'n bwysig i wasanaeth cwsmeriaid ac i'r swydd
K8	sut i roi adborth personol defnyddiol ac adeiladol i eraill
K9	sut i helpu eraill i ymateb yn gadarnhaol i adborth personol

PPLAOI26W

Datblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun ac eraill

Gwybodaeth ychwanegol

Cysylltiadau â SGC eraill

Perthynas â'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaeth Cwsmeriaid

Codwyd yr uned hon o'r SGC a ddatblygwyd gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid. Fe'i ceir fel Uned 41 yn y gyfres Gwasanaeth Cwsmeriaid.

PPLAOI26W

Datblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun ac eraill

Datblygwyd gan	People 1st
Fersiwn rhif	1
Dyddiad cymeradwyo	Ebrill 2009
Dyddiad adolygu a awgrymir	Ebrill 2011
Dilysrwydd	Cyfredol
Statws	Wedi'i benthyg
Sefydliad cychwynnol	Institute of Customer Service (ICS)
RCU gwreiddiol	AOIA 26
Galwedigaethau perthnasol	Gweithrediadau Cynnal a Chadw Cludiant; Gyrwyr a Gweithwyr Cludiant
Cyfres/Set	Gweithrediadau Hedfan yn yr Awyr – Criw'r Caban
Geiriau Allweddol	