

PPLFOH4W

Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael



Trosolwg

Mae'r uned hon yn sôn am gynnal cyfrifon cwsmeriaid trwy roi costau ac addasiadau ar y cyfrif. Mae'n sôn hefyd am ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael trwy gwblhau'r dogfennau a'r gweithdrefnau perthnasol, a chofnodi sylwadau cwsmeriaid.

Cynnwys yr uned:

- 1 paratoi a chynnal cyfrifon cwsmeriaid
- 2 ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

PPLFOH4W

Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

Paratoi a chynnal cyfrifon cwsmeriaid

- P1 ychwanegu costau yn rheolaidd a chywir at gyfrifon cwsmeriaid yn y system gyfrifon
- P2 cofnodi unrhyw newidiadau mewn cyfrifon cwsmeriaid yn gywir
- P3 ffeilio a storio dogfennau cyfrifon yn gywir bob amser
- P4 cwblhau cyfrifon cwsmeriaid ar gyfer cwsmeriaid
- P5 sicrhau na all unrhyw berson heb awdurdod gael mynediad at gyfrifon cwsmeriaid

Ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

Rhaid i chi allu:

- P6 paratoi dogfennau ac eitemau angenrheidiol eraill cyn i'r cwsmer ymadael
- P7 cyflwyno'r cyfrif i'r cwsmer er mwyn cael cadarnhad
- P8 gwirio manylion cyfrifon cwsmeriaid a gofyn am daliad yn ôl y gofyn
- P9 cwblhau dogfennau ac ymdrin â nhw gan ddefnyddio'r system cyfrifon neu archebu briodol
- P10 cwblhau'r holl weithdrefnau eraill ar gyfer cwsmeriaid sy'n ymadael
- P11 cofnodi sylwadau, cwynion ac awgrymiadau cwsmeriaid a'u trosglwyddo i'r person neu'r adran briodol
- P12 hyrwyddo gwasanaethau a chyfleusterau'r sefydliad fel sy'n briodol

PPLFOH4W

Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

- K1 safonau eich sefydliad ar gyfer gofal cwsmeriaid, a pham ei bod yn bwysig eu dilyn
- K2 gofynion cyfreithiol sylfaenol ynglŷn â pharatoi a chynnal cyfrifon cwsmeriaid
- K3 gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyfrifon cwsmeriaid, a pham ei bod yn bwysig eu dilyn

Paratoi a chynnal cyfrifon cwsmeriaid

Mae angen i chi wybod a deall:

- K4 pam fod rhaid ychwanegu costau a newidiadau at gyfrifon cwsmeriaid yn rheolaidd
- K5 pam ei bod yn bwysig rhoi gwybodaeth ysgrifenedig a llafar gywir i gwsmeriaid
- K6 pam fod rhaid diogelu cyfrifon cwsmeriaid rhag i bobl heb awdurdod gael atynt
- K7 y mathau o sefyllfaoedd a phroblemau annisgwyl a all godi gyda chyfrifon cwsmeriaid, a sut i ymdrin â nhw'n briodol

Ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

Mae angen i chi wybod a deall:

- K8 gofynion cyfreithiol sylfaenol ynglŷn â llety, nwyddau a gwasanaethau sydd ar werth
- K9 arferion gwaith diogel a hylan wrth ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael
- K10 gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael
- K11 pam y dylid cofnodi cwynion, sylwadau ac awgrymiadau a'u trosglwyddo i'r person/adran briodol
- K12 pam y dylai manylion unrhyw gostau ychwanegol fod ar gael i'r cwsmeriaid
- K13 y mathau o sefyllfaoedd a phroblemau annisgwyl a all godi wrth i gwsmeriaid ymadael a sut i ymdrin â nhw'n briodol.
- K14 cyfleoedd i hyrwyddo'r sefydliad pan fo'r cwsmer yn gadael

PPLFOH4W

Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

Gwybodaeth ychwanegol

Ystod

Paratoi a chynnal cyfrifon cwsmeriaid

Beth sy'n rhaid ei gynnwys:

- 1 Systemau cyfrifon**
 - 1.1 systemau cyfrifiadurol
 - 1.2 systemau papur
 - 1.3 systemau ar-lein

- 2 Newidiadau i gyfrifon**
 - 2.1 costau
 - 2.2 lwfansau/gostyngiadau
 - 2.3 ad-daliadau
 - 2.4 blaendaliadau/taliadau o flaen llaw
 - 2.5 rosglwyddiadau

Ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

Beth sy'n rhaid ei gynnwys:

- 3 Cyfrifon cwsmeriaid**
 - 3.1 y rhai lle mae angen rhagdaliad
 - 3.2 y rhai lle mae angen tâl llawn
 - 3.3 y rhai lle nad oes angen taliad llawn yn syth

- 4 System cyfrifon neu archebu**
 - 4.1 systemau cyfrifiadurol
 - 4.2 systemau papur
 - 4.3 systemau ar-lein

PPLFOH4W

Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael

Datblygwyd gan People 1st

Fersiwn rhif 1

Dyddiad cymeradwyo Ebrill 2010

Dyddiad adolygu a awgrymir Ebrill 2012

Dilysrwydd Cyfredol

Statws Gwreiddiol

Sefydliad cychwynnol People 1st

RCU gwreiddiol 039N2FOH4

Galwedigaethau perthnasol Croeso ac Arlwyo, Galwedigaethau Cynnal a Chadw Tŷ

Cyfes/Set Croeso – Cynnal a Chadw Tŷ a Chroesawu Blaen y Tŷ

Geiriau Allweddol Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin â chwsmeriaid sy'n ymadael