

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â rhoi cyngor i gleientiaid dros y ffôn. Er bod pawb sy'n gweithio yn y sector cyngor cyfreithiol annibynnol yn debygol o ddarparu cyngor dros y ffôn rywbryd neu'i gilydd, mae'r safon hon yn ymwneud â gweithio gyda chleientiaid i roi cyngor ar broblemau lle nad oes cyswllt ond dros y ffôn. Mae'r safon yn ymwneud â'r sgiliau a'r wybodaeth y mae eu hangen i sefydlu a chynnal cyswllt â chleientiaid dros y ffôn.

Mae tair elfen

- 1 Sefydlu cynnwys a natur y galwadau
- 2 Cynnal galwadau gyda chleientiaid
- 3 Cloi galwadau gyda chleientiaid

Meini prawf perfformiad

Sefydlu cynnwys a natur y galwadau

Rhaid I chi allu:

- P1 ymateb i gleientiaid yn unol â gofynion sefydliadol
- P2 ymateb i gleientiaid mewn modd sy'n eu hannog i fynegi eu hanghenion
- P3 nodi'r cyfyngiadau ar gleientiaid, gan roi sylw i amgylchiadau galwadau
- P4 darparu gwybodaeth gywir am y gwasanaeth a'i gyfyngiadau i gleientiaid
- P5 cadarnhau priodoldeb y gwasanaeth i gleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
- P6 annog cleientiaid i rannu eu pryderon a chanolbwyntio ar eu hanghenion o ran cyngor
- P7 asesu a yw cleientiaid yn wynebu unrhyw risgiau, a hefyd:
 - P7.1 darparu gwybodaeth briodol i helpu cleientiaid i leiafu risgiau
- P8 datrys problemau gyda galwadau yn unol â gofynion sefydliadol
- P9 penderfynu a oes gwrthdaro budd wrth roi cyngor i'r cleient

Cynnal galwadau gyda chleientiaid

Rhaid I chi allu:

- P10 darparu cyfleoedd addas i gleientiaid gynnal galwadau
- P11 adnabod anghenion a disgwyliadau cleientiaid drwy eu cydnabod
- P12 annog cleientiaid i ddarparu gwybodaeth ychwanegol am eu sefyllfa a'u hanghenion
- P13 cynghori cleientiaid ynghylch cyfrinachedd yr wybodaeth maent yn ei rhoi i chi
- P14 ymateb i anghenion uniongyrchol cleientiaid yn ystod galwadau, yn unol â gofynion sefydliadol
- P15 darparu arwyddion addas i sicrhau cleientiaid ynghylch eich sylw parhaus
- P16 ymateb i gleientiaid yn unol â gofynion sefydliadol
- P17 nodi arwyddion bod cleientiaid o dan fwy o straen yn ystod galwadau, a chanfod eu harwyddocâd
- P18 cymryd camau i ymdrin â phroblemau gyda galwadau sy'n golygu bod galwadau'n cael eu cynnal

Cloi galwadau gyda chleientiaid

Rhaid I chi allu:

- P19 darparu gwybodaeth gywir i gleientiaid ynghylch pam a phryd y gallwch ddod â

galwadau i ben

- P20 cytuno gyda chleientiaid ar gamau pellach y gellid eu cymryd ganddynt hwy a chan eich sefydliad
- P21 dod â galwadau i ben, yn unol â gofynion sefydliadol
- P22 cynnal cyfrinachedd cleientiaid, eich cyfrinachedd eich hunan, ac eiddo cydweithwyr, yn unol â gofynion sefydliadol
- P23 cofnodi manylion y cyswllt â chleientiaid, gan ddefnyddio'r systemau priodol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

- K1 ffyrdd o beri i gleientiaid deimlo eu bod yn cael croeso dros y ffôn
- K2 y gwahanol fathau o dechnoleg telegyfathrebu o fewn eich sefydliad a sut mae eu defnyddio
- K3 sut mae annog cleientiaid i gadw mewn cysylltiad
- K4 y mathau o gyfyngiadau y gallai cleientiaid eu hwynebu
- K5 pam y gallai fod angen y gwasanaeth ar gleientiaid
- K6 pa wybodaeth am y gwasanaeth ddylai gael ei darparu i gleientiaid
- K7 pwy all gael eu cynorthwyo gan y gwasanaeth
- K8 sut mae annog cleientiaid i ddarparu gwybodaeth
- K9 y mathau o risgiau a pheryglon y gall gwahanol gleientiaid eu hwynebu a sut mae ymdrin â hwy
- K10 problemau a allai godi wrth gynnal galwadau a sut mae ymdrin â hwy
- K11 pwysigrwydd ymdrin â phroblemau
- K12 pa wrthdaro budd all godi, a sut mae delio gyda hynny
- K13 y gofynion cenedlaethol, lleol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol yng nghyswllt:
 - K13.1 cyfle cyfartal
 - K13.2 camwahaniaethu
 - K13.3 iechyd a diogelwch
 - K13.4 diogeledd
 - K13.5 cyfrinachedd
 - K13.6 diogelu data
 - K13.7 gwrthdaro budd
- K14 pwysigrwydd cydymffurfio â gofynion cenedlaethol, lleol, proffesiynol a sefydliadol
- K15 y mathau o anghenion a disgwyliadau a all fod gan gleientiaid a sut mae eu canfod
- K16 pa wybodaeth y dylid ei chasglu fel bod modd rhoi cyngor cyfreithiol
- K17 sut mae defnyddio cyfrinachedd cleientiaid i'w cynorthwyo i siarad, a phryd gallai hynny fod yn ddefnyddiol
- K18 canllawiau a gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer darparu cyngor i gleientiaid

dros y ffôn

- K19 sut mae adnabod arwyddion rhybudd straen gynyddol cleientiaid, a pha gamau y dylid eu cymryd i'w lleiafu
- K20 pryd dylid dod â galwadau i ben, a'r rhesymau dros wneud hynny
- K21 pa sefyllfaoedd sy'n beryglus a phwy allai fod mewn perygl

Gwybodeath Ychwanegol

Sgiliau

Dyma'r sgiliau y bydd eu hangen arnoch i'ch galluogi i ddarparu'r gwasanaeth yn effeithiol:

- 1 gwranddo gweithredol
- 2 cwestiynu
- 3 darparu gwybodaeth
- 4 nodi opsiynau
- 5 crynhoi
- 6 aralleirio
- 7 adolygu/adfyfyrio
- 8 cyd-drafod
- 9 gwerthuso
- 10 crynhoi
- 11 gwneud penderfyniadau
- 12 asesu risg

Datblygwyd gan	Sgiliau er Cyfiawnder
Fersiwn rhif	3
Dyddiad cymeradwyo	Tachwedd 2013
Dyddiad adolygu dangosol	Tachwedd 2018
Dilysrwydd	Cyfredol
Stratws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Sgiliau er Cyfiawnder
RCU gwreiddiol	SFJ ZC5
Galwedigaethau perthnasol	Ymgynghorwyr Cyfreithiol; Gweithwyr Cyfreithiol Proffesiynol
Cyfres/Set	Cyngor Cyfreithiol
Geiriau Allweddol	Rhoi cyngor ar broblemau; cyswllt â chleientiaid; ffôn; galwadau; cyngor; ffonio; materion cyfreithiol; problemau cyfreithiol