Trefnu teithiau awyr nad ydynt yn aml-sector

Trosolwg

Mae'r safon hon yn disgrifio'r cymhwysedd sy'n ofynnol i drefnu teithiau awyr syml, nad ydynt yn amlsector, fel hediadau siarter, 'di-lol' (*'no frills'*) a chyfunedig (*consolidated*) ynghyd â gwasanaethau amserlenedig eraill. Nid yw'r safon hon yn ymwneud â thrwyddedu IATA gan fod bwciadau IATA yn cael eu gwneud trwy drydydd parti.

Argymhellir y safon hon i staff sy'n cysylltu â chwsmeriaid wyneb yn wyneb a thrwy ddulliau eraill.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

Canfod gofynion eich cwsmer o ran teithiau awyr:

1. fel bod anghenion eich cwsmer yn cael eu crynhoi'n gywir a'u cadarnhau iddo
2. fel y rhoddir gwybod i'r cwsmeriaid am gyfanswm cost eu bwciad wedi'i gyfrifo'n gywir
3. fel bod unrhyw gyfyngiadau sy'n berthnasol i'r cwsmer yn cael eu hesbonio'n gywir mewn iaith y bydd yn ei deall
4. fel bod y cofnodion angenrheidiol o ymholiadau cwsmeriaid yn gyflawn, yn gywir ac yn cael eu storio'n gywir

Cwblhau bwciadau teithiau awyr:

5. fel bod y cwsmeriaid yn cytuno i'r telerau ac amodau cyn cadarnhau'r bwciad
6. fel bod bwciadau ar gyfer gwasanaethau teithiau awyr sy'n cyd-fynd yn gywir â'r manylion y cytunwyd arnynt gyda'ch cwsmer yn cael eu cadarnhau
7. fel bod holl waith gweinyddu'r bwciad yn cael ei brosesu'n brydlon, yn gywir a chan ddilyn gweithdrefnau'ch sefydliad a'ch cyflenwr
8. fel bod gwybodaeth a dogfennaeth bwciadau'n cael eu storio'n ddiogel gan ddilyn gweithdrefnau'ch sefydliad a bodloni'r gofynion cyfreithiol

Prosesu dogfennaeth bwciadau:

9. fel bod y trefniadau prynu a thalu am docynnau sy'n berthnasol i'r math o docyn sy'n cael ei fwcio yn cael eu hesbonio'n gywir gan ddilyn gweithdrefnau'ch sefydliad chi a gweithdrefnau'r cyflenwr
10. fel bod copïau cywir o'r dogfennau bwcio'n cael eu cyflenwi i'r person(au) perthnasol, lle bo'n ofynnol
11. fel bod yr holl gofnodion cwsmeriaid yn cael eu cwblhau'n llawn ac yn gywir a'u trosglwyddo i'r person(au) perthnasol yn brydlon

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

Gwybodaeth a dealltwriaeth cyffredinol

1. pam ei bod yn bwysig dangos diddordeb yn y cwsmer trwy arddangos agwedd broffesiynol a chreu argraff gadarnhaol gan ddefnyddio'ch gwybodaeth a'ch profiad, a gwybodaeth a phrofiad cydweithwyr a chyflenwyr
2. beth yw ystyr technegau cwestiynu agored a chaeedig, a phryd i'w defnyddio
3. pwysigrwydd gwrando'n effeithiol ar y cwsmeriaid
4. pam ei bod yn bwysig sicrhau bod y wybodaeth a roddir i'r cwsmeriaid yn gywir ac yn gyfredol
5. pwysigrwydd cofnodi gwybodaeth
6. yr angen am gyfrinachedd a goblygiadau'r ddeddfwriaeth diogelu data
7. y rhannau perthnasol o'r ddeddfwriaeth gwahaniaethu ar sail anabledd a'i goblygiadau wrth roi cyngor a gwybodaeth i'r cwsmeriaid

Gwybodaeth a dealltwriaeth sy'n benodol i'r diwydiant

8. enwau a lleoliad cyfandiroedd a gwledydd
9. lleoliad atyniadau o bwys i dwristiaid a digwyddiadau arbennig yn y Deyrnas Unedig, yn Ewrop a ledled y byd
10. y gwahanol gylchfeydd amser ledled y byd a sut maent yn effeithio ar y cwsmer
11. y gofynion o ran yswiriant sy'n gysylltiedig â'r math o wasanaethau teithiau awyr
12. ffynonellau gwybodaeth sy'n ymwneud â gwasanaethau teithiau awyr a sut i'w defnyddio a'u dehongli
13. y prif fathau o gynhyrchion a chyflenwyr teithiau awyr
14. am beth mae ATOL yn sefyll a pha ddiogelwch mae ATOL yn ei gynnig
15. am beth mae CAA, EASA ac IATA yn sefyll a beth yw eu rolau
16. y wyddor ffonetig
17. beth yw ystyr hediadau rheolaidd a hediadau siarter
18. beth yw ystyr prisiau tocynnau IATA cyhoeddedig, prisiau tocynnau cyf
19. codau meysydd awyr 3-llythyren, codau cwmnïau hedfan 2 lythyren a sut i'w hamgodio a'u datgodio
20. trethi ar ymadael o feysydd awyr a phrynu tocynnau
21. taliadau am wasanaeth – beth ydynt a phryd mae angen eu codi
22. yr angen am gyfrinachedd a goblygiadau'r ddeddfwriaeth diogelu data

23. y rhannau perthnasol o'r ddeddfwriaeth gwahaniaethu ar sail anabledd a'i goblygiadau wrth roi cyngor a gwybodaeth i'r cwsmeriaid
24. prif gyfrifoldebau asiant teithiau o dan godau ymarfer cyfredol y diwydiant
25. sut i gyfrifo amserau cofrestru ar gyfer teithiau, gwybodaeth am derfynfeydd a gwir amserau hedfan
26. y lwfansau bagiau di-dâl i'r cwmnïau hedfan rydych yn eu defnyddio
27. sut i ddarllen mapiau i ganfod lleoliad meysydd awyr o bwys, cyrchfannau, dinasoedd mawr a grwpiau gwledydd
28. sut i adnabod a dehongli amodau bwcio a chyfyngiadau penodol sy'n ymwneud â chynhyrchion a gwasanaethau teithiau awyr, mathau o fisâu tramor a ble i gael gwybodaeth am ofynion mynediad o ran fisâu a phasbortau
29. eich rhwymedigaethau cyfreithiol o ran cynghori cwsmeriaid (e.e. gofynion cyffredinol deddfwriaeth teithiau awyr, trefniadau diogelwch ariannol ATOL (os yn briodol); cyfyngiadau ar atebolrwydd am deithwyr (os yn briodol); amodau bwcio; gofynion o ran pasbortau, fisâu, iechyd ac yswiriant, gan gynnwys y canllawiau rheoliadol cymwys cyfredol ar werthu yswiriant)
30. canlyniadau camliwio
31. pa wybodaeth i'w rhoi i'r cwsmeriaid i'w galluogi i gael gwybod am y rhagofalon iechyd gorfodol ac argymelledig cyfredol
32. y gwahanol ofynion mynediad ar gyfer pobl sydd â phasbortau'r Undeb Ewropeaidd ac â phasbortau gwledydd y tu allan i'r Undeb Ewropeaidd i gyrchfannau twristiaeth o bwys ledled y byd
33. y mathau o gwestiynau i'w gofyn i'r cwsmeriaid ynghylch pasbortau a fisâu
Gwybodaeth a dealltwriaeth sy'n benodol i'r cyd-destun
34. pwysigrwydd cofnodi gwybodaeth
35. gweithdrefnau'ch sefydliad ynghylch gwerthu gwasanaethau teithiau awyr a phwysigrwydd eu dilyn
36. sut i esbonio amodau a chyfyngiadau bwcio perthnasol fel bod eich cwsmeriaid yn eu deall
37. pam ei bod yn bwysig sicrhau bod y wybodaeth a roddir i'r cwsmeriaid yn gywir ac yn gyfredol
38. pwysigrwydd cofnodi gwybodaeth
39. gweithdrefnau'ch sefydliad ynghylch gwerthu gwasanaethau teithiau awyr a phwysigrwydd eu dilyn

Cwmpas/Ystod

Gwasanaethau teithiau awyr: hediad siarter, hediad di-lol (*no frills*), hediadau cyfunedig (*consolidated*), gwasanaethau rheolaidd eraill

Telerau ac amodau: gofynion o ran yswiriant, amserlen deithio, cyfyngiadau

Ymddygiadau