

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â darparu gwasanaeth cwsmeriaid proffesiynol yn y diwydiant bysus a choetsis. Dylech wybod a deall gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer hybu gwasanaeth cwsmeriaid. Mae profiad y cwsmer yn rhan hanfodol o amcanion y sefydliad ac fel aelod rheng flaen o'r tîm, byddwch yn cael cyfle i 'blesio' cwsmeriaid yn ogystal â rheoli sefyllfaoedd o wrthdaro neu anhawster a dod o hyd i ateb priodol. Dylech hefyd wybod a deall côd gwisg, gwisg unffurf, ymddangosiad, ymddygiad a hyfforddiant a datblygiad gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad.

Mae'r safon hon ar gyfer gyrwyr a gweithredwyr trafndiaeth a staff cynnal a chadw.

*Pan fyddwch wedi cwblhau'r safon hon byddwch yn gallu dangos eich dealltwriaeth a'ch gallu o ran:*

Darparu gwasanaeth cwsmeriaid proffesiynol yn y diwydiant bysus a choetsis

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

1. ymgysylltu â chwsmeriaid mewn ffordd gadarnhaol a chwrtais
2. dilyn y côd gwisg/polisi gwisg unffurf ac ymddangosiad personol
3. rhoi delwedd broffesiynol i'r cwsmeriaid trwy ymddwyn yn briodol bob amser
4. cyfathrebu gyda chwsmeriaid mewn ffordd sy'n bodloni eu hanghenion ac yn cyflwyno gwasanaeth cwsmeriaid proffesiynol
5. cynnal gwasanaeth cwsmeriaid o fewn rheoliadau perthnasol y diwydiant bysus a choetsis
6. gwneud y gwaith mewn ffordd sy'n lleihau anghyfleustra i'ch cwsmeriaid cyhyd â phosibl
7. nodi a disgrifio eich gofynion eich hun er mwyn datblygu'r sgiliau sydd eu hangen yn eich swydd
8. cydbwysu eich gofynion gyda rhai eich sefydliad
9. trafod a chytuno gyda'r person priodol yn eich sefydliad sut i gynllunio a chael y datblygiad gofynnol
10. gwneud gweithgareddau i ddatblygu sgiliau yn unol â'ch cynllun datblygu
11. cael adborth a chynghor ar eich cynnydd yn datblygu sgiliau
12. gweithredu os nad yw eich datblygiad sgiliau ar gyflymder neu lefel a ragwelwyd yn y cynllun datblygu
13. cydnabod cwsmeriaid yn brydlon ac yn gwrtais, a siarad â nhw mewn ffordd sydd yn hybu hyder yn y sefydliad
14. rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid sydd o fewn terfynau'r awdurdod a roddwyd
15. cyfeirio cwsmeriaid at y person priodol os nad ydych yn gallu eu cynorthwyo neu os yw eu gofynion y tu hwnt i gyfrifoldebau eich swydd
16. dilyn gweithdrefnau a pholisïau eich sefydliad ar gyfer hybu gwasanaeth cwsmeriaid
17. cofnodi, yn gywir ac yn gyflawn, gwybodaeth gan gwsmeriaid sy'n ymwneud â'ch sefydliad
18. adnabod ac adrodd i'r person priodol yr anawsterau a ganfuwyd a allai effeithio ar gwsmeriaid
19. dilyn gweithdrefn eich sefydliad yn gywir ar gyfer cwynion a chanmoliaeth yn cynnwys cofnodi a datblygu yn arwain at ddatrysiad
20. dilyn gweithdrefnau eich sefydliad os oes gwrthdaro gyda, neu rhwng, cwsmeriaid

---

21. sicrhau bod teithwyr yn cydymffurfio â gofynion deddfwriaeth neu ofynion eich sefydliad, fel gwisgo gwregys diogelwch os oes un ar gael

## Gwybodaeth a dealltwriaeth

### *Mae angen i chi wybod a deall:*

1. codau gwisg, ymddangosiad ac ymddygiad perthnasol eich sefydliad
2. pam y mae'n bwysig cael a dilyn codau ymddangosiad ac ymddygiad yn y diwydiant bysus a choetsis
3. sut i adnabod cyfleoedd i wella'r gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid yn eich sefydliad
4. sut i ymdrin ag anawsterau yn bodloni codau gwisg ac ymddygiad
5. pwysigrwydd eich rôl yn y ffordd y mae'r sefydliad yn gweithredu a rolau'r rheiny yr ydych yn gweithio gyda nhw yn cynnwys: rheolwyr, goruchwylwyr, gweinyddwyr a mecanyddion
6. y ffyrdd eraill y gallai cwsmeriaid deithio yn y Deyrnas Unedig ac Ewrop a phwy yw prif gystadleuwyr eich sefydliad
7. safonau'r sgiliau a'r wybodaeth sy'n ofynnol ar gyfer eich swydd
8. sut i fesur eich sgiliau presennol a nodi meysydd y mae angen eu datblygu, yn cynnwys y rheiny'n ymwneud â gofynion hyfforddiant gorfodol eich sefydliad
9. y prosesau yn eich sefydliad ar gyfer trafod a chytuno ar gynlluniau datblygu
10. sut i fonitro cynnydd yn erbyn cynlluniau datblygu
11. sut i gael adborth gan eraill fydd o gymorth i'ch datblygiad
12. sut i nodi a chael cytundeb ar gyfer gweithgareddau datblygu pellach os nad yw'r safon ofynnol yn cael ei bodloni
13. pwysigrwydd cyflwyno delwedd a gwasanaeth proffesiynol i gwsmeriaid
14. polisi a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer hybu gwasanaeth cwsmeriaid
15. terfynau awdurdod, gwybodaeth a chyfrifoldebau a roddir mewn materion yn ymwneud â gwasanaeth cwsmeriaid
16. pa wybodaeth gwasanaeth cwsmeriaid fydd o fudd i'ch sefydliad neu sy'n ofynnol gan eich sefydliad
17. y mathau o anawsterau neu broblemau a all godi wrth hybu gwasanaeth cwsmeriaid
18. y gweithdrefnau ar gyfer hysbysu'r person priodol yn eich sefydliad ynghylch materion gwasanaeth cwsmeriaid
19. sut i nodi anghenion cwsmeriaid er mwyn sicrhau cysur a diogelwch, yn arbennig y rheiny ag anghenion ychwanegol neu ofynion penodol
20. gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer ymdrin â gwrthdaro gyda neu rhwng cwsmeriaid

21. sut i weithredu technegau sydd yn galluogi'r gyrrwr i ganolbwyntio ar yrru'n ddiogel, tra'n sicrhau diogelwch a chysur cwsmeriaid
22. y rheoliadau perthnasol yn ymwneud â hawliau cwsmeriaid, yn cynnwys fel y bo'n briodol; llogi preifat a gwaith papur teithio, domestig a chyfandirol, gwregysau diogelwch, diffoddwyr tân, offer cymorth cyntaf, cario alcohol
23. y ddeddfwriaeth berthnasol a chyfredol yn ymwneud â chydaddoldeb ac amrywiaeth a pham y mae'n bwysig cydnabod hyn tra'n ymdrin â chwsmeriaid
24. y mathau o gyfathrebu llafar ac nad yw'n llafar
25. gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i deithwyr
26. sut i gadarnhau dealltwriaeth gyda theithwyr a dehongli arwyddion (llafar a rhai nad ydynt yn llafar) ganddynt
27. ble i gael cymorth ar gyfer ymdrin ag anawsterau cyfathrebu

## Geirfa

### **Teithwyr ag anghenion ychwanegol neu ofynion penodol**

Yn cynnwys teithwyr ag anghenion ychwanegol yn ogystal â theithwyr â gofynion penodol, er enghraifft teithwyr â phlant ifanc neu siopa trwm

### **Cysylltiadau â Chyfarwyddebau'r UE**

Mae'r gofynion gwybodaeth a dealltwriaeth yn yr uned hon yn ymwneud ag amcanion canlynol Cyfarwyddeb yr UE ar gyfer Hyfforddiant Gyrwyr:

Amcan 1.5 - Gallu i sicrhau cysur a diogelwch eich teithwyr

Amcan 2.3 – Gwybod y rheoliadau sydd yn llywodraethu cludo teithwyr

Amcan 3.6 – Mabwysiadu ymddygiad i helpu i wella delwedd y cwmni

Amcan 3.8 – Gwybod amgylchedd economaidd cludo teithwyr ar y ffordd a threfniadaeth y farchnad

Dylai sefydliadau sy'n defnyddio'r safon hon sicrhau eu bod yn defnyddio'r gofynion rheoliadol mwyaf diweddar os caiff y cyfarwyddebau a enwir eu disodli.

---

<b>Datblygwyd gan</b>	People 1st
<b>Dyddiad cymeradwyo</b>	30 Maw 2017
<b>Dyddiad Adolygu Dangosol</b>	29 Ebr 2022
<b>Dilysrwydd</b>	Ar hyn o bryd
<b>Statws</b>	Gwreiddiol
<b>Sefydliad cychwynnol</b>	People 1st
<b>RCU gwreiddiol</b>	PPLPCVD03
<b>Galwedigaethau perthnasol</b>	Gyrwyr a Gweithredwyr Trafnidiaeth, Gweithrediadau cludo a chynnal a chadw
<b>Cyfres/Set</b>	Gyrru Cerbydau sy'n Cludo Teithwyr (Bws a Choets)
<b>Geiriau Allweddol</b>	cwsmer; gwasanaeth cwsmeriaid; cyfathrebu

---