

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â phennu anghenion a gofynion cwsmeriaid. Mae'n cynnwys arddulliau gwranddo effeithiol a chwestiynu priodol er mwyn casglu gwybodaeth berthnasol a dealltwriaeth o anghenion cwsmeriaid.

Gall y dulliau a ddefnyddir i ymdrin â chwsmeriaid gynnwys y ffôn, cyfryngau cymdeithasol, sgwrsio ar y we, e-bost, SMS neu offer cyfathrebu eraill a ddefnyddir gan y sefydliad.

Mae'r safon yn cwmpasu cyfathrebu effeithiol, darparu cyngor a gwybodaeth priodol i gwsmeriaid, a chwblhau unrhyw weithgareddau gofynnol yn dilyn y cyswllt. Mae hefyd yn cynnwys cyflawni dyletswyddau gwaith yn unol â mesurau diogeledd, diogelu data, rheoliadau iechyd a diogelwch a pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol bob amser.

At ddiben y safon hon, gall 'cwsmeriaid' olygu cwsmeriaid mewnol neu allanol y sefydliad neu'r adran.

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

- 1 cymhwyso mesurau diogeledd gofynnol, diogelu data, rheoliadau iechyd a diogelwch a pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol, ar draws eich dyletswyddau gwaith eich hun
- 2 dilyn y broses gyfarch sefydliadol wrth ymdrin â chwsmeriaid
- 3 sefydlu hunaniaeth cwsmeriaid, yn unol â rheoliadau diogeledd
- 4 cyrchu ffynonellau gwybodaeth a fydd o gymorth wrth ymdrin â gofynion cwsmeriaid, yn unol â rheoliadau diogelu data a pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- 5 gofyn cwestiynau i gasglu gwybodaeth am ofynion cwsmeriaid, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- 6 gwrando er mwyn dod i ddeall gofynion cwsmeriaid, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- 7 cyfathrebu â chwsmeriaid, gan ddefnyddio arddulliau sy'n sensitif i anghenion unigol, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- 8 gwirio dealltwriaeth cwsmeriaid o wybodaeth a roddwyd iddynt yn ystod y cyswllt, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- 9 defnyddio technegau cyfathrebu i gynnal diddordeb cwsmeriaid
- 10 gwirio bod gofynion cwsmeriaid wedi'u cyflawni yn ystod y cyswllt, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- 11 chwilio am gymorth pan fydd gofynion cwsmeriaid y tu hwnt i'ch cylch gorchwyl eich hun, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- 12 hysbysu cwsmeriaid ynghylch yr angen am drosglwyddo'r cyswllt, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol, gan gynnwys:
  - 12.1 cyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau eraill
- 13 storio gwybodaeth ynghylch cwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol a rheoliadau diogelu data
- 14 rhannu gwybodaeth cwsmeriaid yn unol â gweithdrefnau sefydliadol a rheoliadau diogelu data
- 15 cytuno ar gyfrifoldebau pob parti gyda chwsmeriaid, yn unol â therfynau amser sefydliadol
- 16 cynnal gweithgareddau wedi'r cyswllt fel y cytunwyd gyda'r cwsmer, yn unol â therfynau amser sefydliadol
- 17 cofnodi bod gweithgareddau ôl-gyswllt wedi'u cwblhau, yn unol â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol

## Gwybodaeth a dealltwriaeth

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

- 1 polisïau a gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer ymdrin ag anghenion a gofynion cwsmeriaid
- 2 deddfwriaeth a rheoliadau ar gyfer ymdrin ag anghenion a gofynion cwsmeriaid, gan gynnwys:
  - 2.1 rheoliadau iechyd a diogelwch
  - 2.2 rheoliadau diogeled
  - 2.3 rheoliadau diogelu data
- 3 pwysigrwydd cymhwyso gweithdrefnau a rheoliadau i'ch rôl eich hun
- 4 y broses gyfarch sefydliadol wrth gychwyn cyswllt â chwsmeriaid
- 5 pwysigrwydd sefydlu hunaniaeth cwsmeriaid
- 6 gwahanol ffynonellau gwybodaeth a ddefnyddir i bennu gofynion gwahanol gwsmeriaid
- 7 sut mae cyrchu ffynonellau gwybodaeth gan ddefnyddio systemau sefydliadol
- 8 arddulliau holi gwahanol
- 9 pwysigrwydd gwrando effeithiol er mwyn dod i ddeall gofynion cwsmeriaid
- 10 pwysigrwydd cefnogi pobl agored i niwed i gael mynediad i wasanaethau cyhoeddus
- 11 pwysigrwydd deall gofynion cwsmeriaid
- 12 egwyddorion cyfathrebu effeithiol a sut mae eu cymhwyso
- 13 pwysigrwydd ac arddulliau cyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffyrdd sy'n sensitif i anghenion cwsmeriaid
- 14 pwysigrwydd sicrhau bod cwsmeriaid yn deall yr wybodaeth sy'n cael ei chyfleu
- 15 technegau ar gyfer cynnal diddordeb cwsmeriaid
- 16 ystod gofynion cwsmeriaid, a sut gellir eu cyflawni
- 17 ystyr jargon, termau technegol a byrfoddau sy'n berthnasol i'ch rôl eich hun a phryd mae'n addas i'w defnyddio
- 18 eich cylchoedd gorchwyl proffesiynol eich hun, a phryd mae ceisiadau'n mynd y tu hwnt i hynny
- 19 pwysigrwydd rhoi gwybod i gwsmeriaid pan fyddwch y tu hwnt i'ch cylch gorchwyl eich hun
- 20 gwasanaethau gwahanol sydd ar gael i gwsmeriaid
- 21 pwysigrwydd cyfeirio cwsmeriaid at wahanol wasanaethau
- 22 pryd dylid trosglwyddo cwsmeriaid at wahanol wasanaethau

---

23 pwysigrwydd storio a rhannu gwybodaeth cwsmeriaid

24 partïon sy'n ymwneud â chyflawni gofynion cwsmeriaid a beth yw eu cyfrifoldebau

25 pwysigrwydd cadarnhau canlyniadau a therfynau amser y cytunwyd arnynt gyda chwsmeriaid

26 yr ystod o weithgareddau ôl-gyswllt a ddisgwylir yn eich rôl eich hun, a phwysigrwydd eu cwblhau

<b>Datblygwyd gan</b>	Skills for Justice
<b>Dyddiad cymeradwyo</b>	30 Tach 2014
<b>Dyddiad Adolygu Dangosol</b>	30 Tach 2019
<b>Dilysrwydd</b>	Ar hyn o bryd
<b>Statws</b>	Gwreiddiol
<b>Sefydliad cychwynnol</b>	Sgiliau Llywodraeth
<b>RCU gwreiddiol</b>	GS CC DB2.1
<b>Galwedigaethau perthnasol</b>	Swyddogion gweithredol y Gwasanaeth Sifil, Swyddogion a chynorthwyr gweinyddol y Gwasanaeth Sifil
<b>Cyfres/Set</b>	Darparu Gweithredol
<b>Geiriau Allweddol</b>	Gweithredol; Darparu; Cyswllt; Canolfan; cwestiynu; arddull; cyfathrebu; cyngor; gwybodaeth; gwasanaeth; cwsmeriaid; diogeledd; diogelu data; iechyd a diogelwch; rheoliadau; gwrando; gofyn; galw; ffonio; ffôn; gofynion;