

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â helpu galwyr sydd angen cymorth arbenigol. Gall hyn gynnwys cymorth TG technegol (e.e. wrth ddelio gyda bancio ar y rhyngwyd) neu gymorth arbenigol ym maes gwasanaethau ariannol. Mae hyn yn cwmpasu darparu cymorth a threfnu bod arbenigwyr eraill yn cynorthwyo'r galwr petai angen. Bydd angen i chi ddefnyddio cwestiynau priodol i gasglu gwybodaeth a chynnal cyfrinachedd gwybodaeth pan fydd hynny'n ofynnol.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cadarnhau canfyddiadau'r cwsmer o'r cymorth arbenigol mae'n ei geisio, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Asesu'r wybodaeth a roddwyd gan gwsmeriaid yn ddigon manwl i benderfynu ar y camau mwyaf priodol i'w cymryd, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Rhoi gwybod i gwsmeriaid am gamau gweithredu posibl a'u goblygiadau lle bo hynny'n unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Cytuno gyda chwsmeriaid ar natur a chwmpas y cymorth arbenigol sy'n ofynnol i ddiwallu eu hanghenion
5. Darparu cymorth arbenigol sy'n briodol ar gyfer anghenion cwsmeriaid ac o fewn eich awdurdod a'ch gwybodaeth, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Cyfeirio cwsmeriaid at bobl berthnasol i gael cymorth pellach pan na fydd y cymorth arbenigol sy'n ofynnol yn diwallu eu hanghenion, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Cysylltu â'r bobl berthnasol i benderfynu ar y camau nesaf pan fydd y cymorth arbenigol sy'n ofynnol y tu allan i'ch maes gwybodaeth neu eich awdurdod, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Gweithredu trwy roi gweithdrefnau cymeradwy ar waith lle deuir ar draws problemau wrth ddarparu'r cymorth angenrheidiol
9. Cofnodi'r wybodaeth a gasglwyd a'r cymorth a gynigiwyd yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, safonau moesegol, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Defnyddio cwestiynau agored a chaeedig a'r dulliau o gasglu gwybodaeth gan wahanol gleientiaid
2. Sut mae asesu faint o wybodaeth sy'n ofynnol cyn bod modd darparu cymorth effeithiol
3. Sut mae dadansoddi a blaenoriaethu'r wybodaeth a ddarperir gan gwsmeriaid, fel bod modd diwallu eu hanghenion o ran gwasanaethau ariannol
4. Mathau nodweddiadol o gymorth a gynigir gan eich sefydliad ac y mae cwsmeriaid yn eu ceisio
5. Pwysigrwydd sgiliau gwrando wrth ddelio gyda chwsmeriaid
6. Sut mae addasu a defnyddio dulliau cyfathrebu effeithiol i helpu dealltwriaeth eich galwr
7. Eich lefelau cyfrifoldeb, ac at bwy dylech chi gyfeirio pan eir dros ben y lefelau hynny
8. Pwysigrwydd rheoli amser, a sut mae defnyddio amser yn effeithiol wrth gydbwysu anghenion cwsmeriaid â rhai eich sefydliad
9. Safonau trafod galwadau eich sefydliad, yng nghyswllt ansawdd galwadau a'r gwasanaeth a ddarperir
10. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwysu codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn delio gyda chwsmeriaid mewn modd ac ar gyflymdra sy'n addas at anghenion y galwr
2. Rydych yn cyflwyno gwybodaeth yn glir, yn gryno, yn gywir ac mewn ffyrdd sy'n hyrwyddo dealltwriaeth
3. Rydych yn arddangos dealltwriaeth glir o wahanol gwsmeriaid a'u hanghenion gwirioneddol a chanfyddedig
4. Rydych yn defnyddio sgiliau gwrandio priodol wrth ddelio gyda galwyr

FSPFCS01

Darparu cymorth arbenigol i alwyr mewn amgylchedd gwasanaethau ariannol



Datblygwyd gan Skills for Justice

Dyddiad cymeradwyo 01 Maw 2017

Dyddiad Adolygu Dangosol 01 Maw 2022

Dilysrwydd Ar hyn o bryd

Statws Gwreiddiol

Sefydliad cychwynnol Partneriaeth Sgiliau Ariannol

RCU gwreiddiol FSPFCS01

Galwedigaethau perthnasol Cyllid

Cyfes/Set Gofal Cwsmeriaid Gwasanaethau Ariannol

Geiriau Allweddol Cyfathrebu; awdurdod; polisi; gweithdrefn; rheoleiddio; rheoliadol; rheoli amser; galw; galwr
