

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â'r sgiliau a'r cymwyseddau mae arnoch eu hangen wrth ddelio gyda'ch cwsmer dros y ffôn mewn amgylchedd gwasanaethau ariannol. Mae boddhad cwsmeriaid yn dibynnu ar y dull o ymdrin â'r alwad, yn ogystal â nodweddion a manteision y cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol a drafodir. Ym maes gwasanaethau ariannol, mae'n arbennig o bwysig bod cwsmeriaid yn teimlo'n hyderus bod yr wybodaeth a gânt dros y ffôn yn gywir ac yn gyflawn. Er bod cyfathrebu geiriol yn bwysig, bydd eich ffocws ar eich cwsmer a'r berthynas gyfforddus a ddatblygir hefyd yn dibynnu ar eich sgiliau gyda'r system ffôn ac unrhyw wybodaeth rydych chi'n ei chyrchu tra byddwch ar y ffôn i'ch cwsmer.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Defnyddio'r offer ffôn ac ategol yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Cyfarch cwsmeriaid gan ddilyn canllawiau eich sefydliad
3. Agor y sgwrs yn gadarnhaol a meithrin perthynas gyfforddus gyda'ch cwsmeriaid yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Canfod diben galwadau mor gynnar â phosibl yn y sgwrs
5. Rhoi gwybod i gwsmeriaid os bydd rhaid i chi roi'r alwad o'r neilltu dros dro i gael gafael ar wybodaeth
6. Addasu eich arddull gyfathrebu i ddiwallu anghenion cwsmeriaid ac amgylchiadau galwadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Dilyn eich canllawiau sefydliadol wrth ddelio gyda galwyr sarhaus
8. Rheoli hyd galwadau'n gost-effeithiol ar gyfer cwsmeriaid a'ch sefydliad, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Ymateb i gwestiynau neu wrthwynebiadau gan eich cwsmeriaid ynghylch cynnyrch neu wasanaethau ariannol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Gwrando wrth gasglu gwybodaeth gan gwsmeriaid, fel nad ydych yn gwneud camgymeriadau nac yn gorfod ailadrodd cwestiynau
11. Gwirio nad yw eich cwsmer yn gallu eich clywed pan fyddwch chi'n trafod eu hanghenion gydag eraill yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Nodi'r opsiynau o ran diwallu anghenion eich cwsmeriaid am gynnyrch neu wasanaethau ariannol
13. Dewis yr opsiwn sy'n fwyaf tebygol o arwain at foddhad cwsmeriaid o ran cynnyrch neu wasanaethau ariannol y sefydliad, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
14. Crynhoi canlyniad galwadau ac unrhyw gamau gweithredu sy'n ofynnol yn dilyn yr alwad
15. Cofnodi gwybodaeth berthnasol yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
16. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, gan gynnwys safonau moesegol a rheoliadau'r diwydiant

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Sut mae defnyddio offer ffôn ac ategol y sefydliad
2. Canllawiau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer defnyddio offer ffôn ac ategol
3. Pwysigrwydd siarad yn glir wrth ddelio gyda chwsmeriaid dros y ffôn
4. Effeithiau mynegiant yr wyneb y gall partïon eraill eu synhwyro dros y ffôn
5. Pwysigrwydd rhoi gwybodaeth reolaidd i'ch cwsmer os byddwch wedi rhoi eu galwad o'r neilltu dros dro
6. Pwysigrwydd peidio â siarad dros ffôn agored
7. Sut mae addasu a defnyddio dulliau cyfathrebu effeithiol i helpu dealltwriaeth eich galwr
8. Eich lefelau cyfrifoldeb, ac at bwy dylech chi gyfeirio pan eir dros ben y lefelau hynny
9. Pwysigrwydd rheoli amser, a sut mae defnyddio amser yn effeithiol wrth gydbwysio anghenion galwyr â rhai eich sefydliad
10. Safonau trafod galwadau eich sefydliad, yng nghyswllt ansawdd galwadau a'r gwasanaeth a ddarperir
11. Canllawiau eich sefydliad ar gyfer trafod galwadau sarhaus
12. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwysio codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn defnyddio offer ffôn ac ategol yn effeithlon ac yn effeithiol
2. Rydych yn cyfleu gwybodaeth yn glir ac yn gryno
3. Rydych yn dangos parch at eraill yn eich ymwneud â nhw
4. Rydych yn darparu gwybodaeth i'r rhai sydd ei hangen ac sydd â hawl i'w derbyn
5. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd

FSPFCS02

Delio gyda chwsmeriaid dros y ffôn 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 FSPFCS02

Galwedigaethau perthnasol Cyllid

Cyfes/Set Cymwyseddau Craidd Gwasanaethau Ariannol

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