Hyrwyddo cynnyrch a gwasanaethau ariannol ychwanegol y sefydliad

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â diweddaru eich gwybodaeth am gynnyrch a gwasanaethau eich sefydliad yn rheolaidd er mwyn canfod cyfleoedd i hyrwyddo cynnyrch neu wasanaethau ychwanegol i'ch cwsmer. Byddwch yn sicrhau bod eich cwsmer yn derbyn gwybodaeth ddigonol, boed hynny dros y ffôn neu ar bapur, i'w galluogi i wneud penderfyniad gwybodus ynghylch y cynnyrch neu'r gwasanaethau rydych chi'n eu cynnig. Wrth hyrwyddo cynnyrch neu wasanaethau ychwanegol mae'n bwysig eich bod chi'n dilyn gofynion rheoliadol a gofynion eich sefydliad. Bydd angen i chi ddelio gyda chwsmeriaid yn effeithlon ac mewn modd sy'n hybu ewyllys da, a defnyddio ymholiadau gofalus a phriodol i gasglu gwybodaeth gan gwsmeriaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Diweddaru a datblygu eich gwybodaeth am gynnyrch neu wasanaethau ariannol eich sefydliad
2. Nodi cynnyrch neu wasanaethau ariannol ychwanegol i'w hyrwyddo ymhlith eich cwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Nodi cyfleoedd i gynnig cynnyrch neu wasanaethau ariannol ychwanegol i gwsmeriaid a fydd yn ymateb i'w gofynion a'u hanghenion.
4. Darparu gwybodaeth i gwsmeriaid sydd wedi'i diweddaru ac yn ddigonol iddynt wneud penderfyniadau gwybodus ynghylch derbyn cynnyrch neu wasanaethau ariannol ychwanegol
5. Rhoi cyfle i gwsmeriaid ofyn cwestiynau am y cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol ychwanegol a gynigir
6. Cyfeirio ceisiadau am wybodaeth a chyngor sydd y tu allan i'ch awdurdod neu eich cymhwysedd at bobl berthnasol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Rhoi gweithdrefnau eich sefydliad ar waith pan na fydd eich cwsmer yn dangos unrhyw ddiddordeb yn y cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol ychwanegol a gynigir
8. Sicrhau cytundeb eich cwsmer pan fydd yn mynegi diddordeb mewn cynnyrch neu wasanaethau ariannol ychwanegol, a chymryd camau i sicrhau eu bod yn cael eu cyflwyno
9. Adolygu eich targedau ar gyfer gwerthu cynnyrch neu wasanaethau ariannol yn rheolaidd
10. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, gan gynnwys safonau moesegol, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y nodweddion allweddol o ran prif gynnyrch a gwasanaethau eich sefydliad a rhai ychwanegol sydd o fewn eich maes cyfrifoldeb
2. Proses gwerthiant eich sefydliad sy'n berthnasol i'ch maes cyfrifoldeb chi
3. Sut mae cyrchu gwybodaeth berthnasol ynghylch cynnyrch neu wasanaethau eich sefydliad
4. Terfynau eich awdurdod a'ch cyfrifoldeb wrth hyrwyddo cynnyrch a gwasanaethau eich sefydliad
5. At bwy y dylid cyfeirio cwsmeriaid i gael gwybodaeth neu gyngor sydd y tu allan i'ch awdurdod neu eich cymhwysedd
6. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau
7. Sut mae hyrwyddo cynnyrch neu wasanaethau ariannol ychwanegol wrth gyfathrebu â chwsmeriaid
8. Y gweithdrefnau a'r technegau ar gyfer cyfathrebu â chwsmeriaid newydd a phresennol

Ymddygiadau