
Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â rheoli a datblygu'r berthynas â'r cwsmer er mwyn gwella llif busnes gwasanaethau ariannol. Byddwch yn mynd ati'n rhagweithiol i greu a chynnal cofnodion ynghylch cwsmeriaid a'u gweithgareddau o fewn eu cyfrifon. Byddwch yn creu ac yn gweithredu cynllun gweithgaredd i ddatblygu'r berthynas â'r cwsmer a chynyddu gwerthiant cynnyrch neu wasanaethau ariannol. Byddwch yn gwerthuso ac yn adolygu eich cynllun yn rheolaidd er mwyn monitro ei lwyddiant.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Gwirio bod manylion cwsmeriaid yn gyflawn, yn gywir ac wedi'u storio'n ddiogel, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Diweddarau manylion cwsmeriaid i adlewyrchu newidiadau yn eu hamgylchiadau
3. Monitro a diweddarau cofnodion gweithgaredd, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Defnyddio gwybodaeth am gwsmeriaid, cystadleuwyr ym maes gwasanaethau ariannol a'r farchnad gwasanaethau ariannol i wneud penderfyniadau gwybodus ynghylch rheoli'r berthynas gyda'ch cwsmeriaid
5. Nodi a gwerthuso ystod, natur ac amllder y gweithgareddau sy'n angenrheidiol i gyflawni targedau busnes newydd sy'n ymwneud â gwerthu cynnyrch a gwasanaethau ariannol
6. Creu a gweithredu cynlluniau gweithgaredd yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Nodi'r gofynion allweddol o ran adnoddau ar gyfer gweithredu eich cynlluniau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Nodi problemau posibl a allai godi i herio cyflawniad eich cynlluniau, a chael hyd i atebion iddynt, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Monitro a gwerthuso eich cynlluniau ar gyfer llwyddiant a nodi camau gweithredu priodol i sicrhau bod eich cynllun yn dychwelyd i'r llwybr cywir lle bo angen
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. Yr egwyddorion a'r rheoliadau cyfreithiol perthnasol sy'n effeithio ar eich gweithgareddau
2. Strwythur y farchnad yswiriant a sicrwydd a rolau a chyfrifoldebau'r amrywiol bartïon sy'n rhan ohoni sy'n effeithio ar eich gweithgareddau
3. Safonau a gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys delio gyda chwynion
4. Ffynonellau cyngor a gwybodaeth yn y gwaith
5. Prosesau sefydliadol ar gyfer cadw cofnodion a gweithdrefnau ar gyfer cynnal cofnodion cwsmeriaid, gan gynnwys defnyddio systemau TG perthnasol
6. Mathau a nodweddion, telerau ac amodau'r cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol a gynigir gan eich sefydliad
7. Sut mae sefydlu a chynnal perthnasoedd effeithiol gyda chwsmeriaid a chydweithwyr, gan gynnwys defnyddio sgiliau rhyngpersonol a chysyniad darparu gwasanaeth o ansawdd
8. Pwysigrwydd datblygu cynlluniau tymor byr, canolig a thymor hir
9. Egwyddorion cynllunio gweithgaredd datblygu
10. Gweithgaredd y farchnad a chystadleuwyr a datblygiadau yn eich diwydiant neu eich sector
11. Gweledigaeth, strategaeth ac amcanion eich sefydliad
12. Strategaethau marchnata a gwerthiant eich sefydliad
13. Y rhwystrau posibl wrth gynllunio gweithgaredd datblygu a sut mae eu goresgyn
14. Sut mae perthnasoedd mewnol â chwsmeriaid yn effeithio ar weithrediad llwyddiannus eich cynllun gweithgaredd datblygu
15. Sut mae monitro a gwerthuso cynllun gweithgaredd datblygu
16. Modelau a thempledi ar gyfer gweithgareddau gwerthiant
17. Sut mae gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol a iechyd a diogelwch, yn cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn defnyddio gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon ac yn foesegol
2. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
3. Rydych yn darparu gwybodaeth i'r rhai sydd ei hangen ac sydd â hawl i'w derbyn yn unig
4. Rydych yn rhoi sylw i fanylion sy'n hanfodol i'ch gwaith
5. Rydych yn ymfalchïo mewn cyflawni rhyngweithio ansawdd uchel gyda golwg ar werthiant
6. Rydych chi'n rhoi blaenoriaeth i'ch llwyth gwaith ac yn defnyddio gwybodaeth i roi eich cynlluniau busnes ar waith yn effeithiol
7. Rydych yn cydweithio'n agos â'ch rheolwr llinell i sicrhau bod eich cynlluniau a'ch targed busnes newydd yn cael eu cyflawni
8. Rydych yn cymryd cyfleoedd pan fyddant yn codi i gyflawni targedau ac amcanion o ran busnes newydd
9. Rydych yn adolygu, yn myfyrio ar y gweithgareddau yn eich cynllun, ac yn eu diwygio ar sail mesur cyflawniad targedau
10. Rydych yn cyflawni tasgau gan roi sylw dyledus i bolisiâu a gweithdrefnau eich sefydliad, gan gynnwys y rhai sy'n ymdrin â safonau moesegol a iechyd a diogelwch yn y gwaith

FSPLPI06

Rheoli a datblygu'r berthynas â'r cwsmer er mwyn gwella llif busnes 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	FSPLPI06
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfes/Set	Bywyd, Pensiynau a Buddsoddiadau
Geiriau Allweddol	Swyddfa bywyd; tansgrifennu; busnes newydd; contract; dogfennaeth; cynnyrch ariannol; gwasanaethau ariannol; newidiadau i'r contract; risg; gwasanaeth cwsmeriaid
