Meithrin perthnasoedd effeithiol gyda chleientiaid mewn amgylchedd gwasanaethau ariannol

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â sut mae meithrin perthnasoedd effeithiol gyda chleientiaid trwy ddefnyddio eich gwybodaeth am gynnyrch a gwasanaethau ariannol. Rhaid i rôl eich swydd olygu eich bod yn delio'n uniongyrchol gyda chleientiaid, naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Mae eich cwsmeriaid am fod yn sicr bod y gwasanaeth a dderbyniant yn cyflawni eu disgwyliadau. Yn ogystal â bod yn dda gyda phobl, bydd angen i chi ddefnyddio eich gwybodaeth am gynnyrch a gwasanaethau ariannol a systemau gwasanaeth eich sefydliad i gyflawni disgwyliadau cwsmeriaid, a rhagori arnynt lle bynnag y bo modd. Yn eich gwaith bydd llawer o enghreifftiau o sut rydych yn cyfuno eich gwybodaeth, eich agwedd a'ch ymddygiad â systemau eich sefydliad. Mae angen i chi baratoi ar gyfer pob trafodyn gyda chwsmer, delio gyda gwahanol fathau o gwsmeriaid mewn gwahanol amgylchiadau, a gwirio bod yr hyn rydych chi wedi'i wneud wedi cyflawni disgwyliadau cwsmeriaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Sicrhau eich bod yn diweddaru eich gwybodaeth am gynnyrch a gwasanaethau ariannol eich sefydliad yn gyson
2. Paratoi popeth fydd ei angen arnoch i ddelio gyda'ch cleientiaid cyn i'ch cyfnod gwaith gychwyn
3. Defnyddio eich gwybodaeth am gynnyrch neu wasanaethau ariannol a gynigir gan eich sefydliad i feithrin perthnasoedd effeithiol gyda'ch cleientiaid
4. Defnyddio eich gwybodaeth am gynnyrch neu wasanaethau ariannol i sicrhau bod y gwasanaeth a ddarparwch yn cydbwyso anghenion eich cleientiaid a'ch sefydliad
5. Sicrhau bod cleientiaid yn derbyn yr wybodaeth ddiweddaraf ynghylch darpariaeth cynnyrch neu wasanaethau ariannol
6. Sylweddoli pan fydd anghenion neu ddisgwyliadau eich cleientiaid ynghylch cynnyrch neu wasanaethau ariannol wedi newid, ac addasu eich gwasanaeth i ymateb i'w gofynion newydd
7. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd nad oes gennych awdurdod i ddelio gyda nhw at y bobl briodol
8. Gwirio bod y gwasanaeth a roddwyd gennych yn cyflawni anghenion a disgwyliadau eich cleient
9. 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 fframwaith rheoliadol ar gyfer rhyngweithio â chleientiaid ac effaith hynny ar eich rôl gwaith chithau
2. Gweithdrefnau a systemau eich sefydliad ar gyfer darparu gwasanaeth cwsmeriaid
3. Sut mae ymateb i gleientiaid pan fo amgylchiadau annisgwyl yn effeithio ar ddarparu cynnyrch neu wasanaethau ariannol
4. Dulliau neu systemau ar gyfer mesur effeithiolrwydd sefydliad wrth ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid
5. Gweithdrefnau a systemau eich sefydliad ar gyfer gwirio'r gwasanaeth a ddarperir
6. Y mathau o gynnyrch neu wasanaethau ariannol sy'n cael eu cynnig gan eich sefydliad
7. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn ymfalchïo mewn gwaith o ansawdd uchel
2. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o gwsmeriaid ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
3. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd
4. Rydych yn ymateb yn gyflym i broblemau posibl

FSPIO14

Meithrin perthnasoedd effeithiol gyda chleientiaid 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	FSPIO14
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Gweithrediadau Buddsoddi
Geiriau Allweddol	Gweithrediadau Buddsoddi; gweinyddiaeth buddsoddiadau; y farchnad fuddsoddi; data buddsoddiadau; data'r farchnad; buddsoddiadau; perfformiad buddsoddiadau; perfformiad y farchnad; asedau; cwmni buddsoddi; rheoli cronfeydd; gwasanaethau ariannol; daliadau ariannol; cydymffurfio; buddsoddwyr