Rheoli'r berthynas fusnes gyda chleientiaid mewn amgylchedd gwasanaethau ariannol

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â rheoli perthnasoedd busnes gyda chleientiaid trwy ddefnyddio eich gwybodaeth am y marchnadoedd gwasanaethau ariannol a chynnyrch a gwasanaethau ariannol yn effeithiol. Rhaid i rôl eich swydd olygu eich bod yn delio'n uniongyrchol gyda chleientiaid, naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. P'un a yw eich rôl yn cynnwys cyfrifoldebau goruchwylio neu reoli neu beidio, bydd disgwyl i chi dderbyn cyfrifoldeb am yr adnoddau a'r systemau rydych chi'n eu defnyddio sy'n cynnal y gwasanaeth rydych chi'n ei roi. Mae angen i chi ddefnyddio eich gwybodaeth am gynnyrch a gwasanaethau ariannol a gweithrediad y farchnad fuddsoddi i gynnal a gwella llif busnes gwasanaethau ariannol. Yn eich gwaith mae rhaid i chi fod yn effro i ymateb cleientiaid i'r cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol rydych chi'n eu cynnig, a gwybod sut mae modd eu defnyddio i wella'r gwasanaeth rydych chi'n ei roi.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Sicrhau eich bod yn diweddaru eich gwybodaeth am y farchnad gwasanaethau ariannol a chynnyrch a gwasanaethau buddsoddi eich sefydliad yn gyson
2. Trefnu eich gwaith er mwyn rhoi'r sylw angenrheidiol i gleientiaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Defnyddio eich gwybodaeth am y farchnad gwasanaethau ariannol a'r cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol a gynigir gan eich sefydliadau i reoli disgwyliadau cleientiaid
4. Rheoli'r berthynas â'ch cleientiaid i wella llif busnes gwasanaethau ariannol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Ymateb i lwyth gwaith a sefyllfaoedd annisgwyl yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Cyflawni disgwyliadau eich cleientiaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Ymateb i'ch cleientiaid pan fyddant yn trafod cynnyrch neu wasanaethau ariannol rydych chi'n eu cynnig, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Rhybuddio eraill ynghylch unrhyw sylwadau neu arsylwadau a wnaed gan eich cleientiaid ynghylch cynnyrch neu wasanaethau ariannol rydych chi'n eu cynnig, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Cadw cofnodion cywir wedi'u diweddaru o'r holl gamau a gymerwyd, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
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 fframwaith rheoliadol ar gyfer rhyngweithio â chleientiaid ac effaith hynny ar eich rôl gwaith chithau
2. Strwythur y farchnad fuddsoddi a rolau a chyfrifoldebau'r amrywiol bartïon sy'n rhan ohoni
3. Sut mae sefydlu a chynnal perthnasoedd effeithiol gyda chleientiaid, gan gynnwys defnyddio sgiliau rhyngbersonol a chyfathrebu a chysyniadau darparu gwasanaeth o ansawdd
4. Gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer sefyllfaoedd annisgwyl a'ch rôl chi oddi mewn iddynt
5. Pwysigrwydd meddu ar wybodaeth ddibynadwy a chyflym ar gyfer eich cleientiaid a'ch sefydliad
6. Gweithdrefnau a systemau sefydliadol ar gyfer darparu gwasanaeth i gwsmeriaid
7. Sut mae adnabod adborth defnyddiol gan gleientiaid a phenderfynu ar sail pa adborth y dylid gweithredu
8. Sut mae cyfleu adborth cleientiaid i eraill
9. Gweithdrefnau a systemau sefydliadol ar gyfer cofnodi, storio, adalw a chyflenwi gwybodaeth cleientiaid.
10. 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 dangos dealltwriaeth i gwsmeriaid ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
2. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd
3. Rydych yn ceisio deall anghenion a symbyliad pobl
4. Rydych yn nodi goblygiadau a chanlyniadau sefyllfaoedd
5. Rydych yn blaenoriaethu amcanion ac yn cynllunio gwaith i wneud y defnydd gorau o amser ac adnoddau

FSPIO15

Rheoli'r berthynas fusnes 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	FSPIO15
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