

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chyfathrebu'n effeithiol ac yn broffesiynol â galwyr sy'n cysylltu â'r gwasanaethau brys er mwyn cyfeirio ymholiadau at yr help a'r cymorth gorau posibl i ddelio â'r sefyllfa sy'n eu hwynebu.

Bydd cyfathrebu'n cael ei wneud dros y ffôn fel arfer gan ddefnyddio systemau teleffoni a chyfrifiadurol pwrpasol.

Bydd y bobl sy'n ymdrin â galwadau'n delio ag ymholiadau a cheisiadau am help a chymorth o natur amrywiol. Dylai pobl sy'n ymdrin â galwadau ateb galwyr gyda pharch ac urddas, gan gynnig y cyngor neu'r cyfarwyddyd diweddaraf oll i alwyr, a sicrhau eu bod yn dilyn y gweithdrefnau a'r protocolau priodol ar gyfer eu gwasanaeth penodol.

SFJAB101



Cyfathrebu'n effeithiol â galwyr y gwasanaethau brys

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu: