

Trosolwg

Mae'r uned hon yn rhan o'r Thema Darparu Gwasanaeth i Gwsmeriaid. Mae'r Thema hon yn rhoi sylw i ymddygiad a phrosesau Gwasanaeth i Gwsmeriaid sy'n cael yr effaith fwyaf ar brofiad y cwsmer wrth i'r gwasanaeth i gwsmeriaid gael ei ddarparu. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys pawb rydych chi'n darparu gwasanaeth iddynt. Efallai eu bod yn gwsmeriaid y tu allan i'ch sefydliad neu'n gwsmeriaid yn y sefydliad.

Mae'r uned hon yn ymwneud â sut rydych chi'n darparu gwasanaeth cyson a dibynadwy i gwsmeriaid. Yn ogystal â bod yn dda â phobl, mae angen i chi weithio gyda systemau gwasanaeth eich sefydliad i fodloni disgwyliadau'r cwsmer neu i ragori arnynt. Yn eich swydd, ceir llawer o enghreifftiau o sut byddwch yn cyfuno eich ffordd o weithio a'ch ymddygiad â systemau eich sefydliad. Mae angen i chi baratoi ar gyfer pob trafodyn gyda chwsmer, delio â gwahanol fathau o gwsmeriaid mewn gwahanol amgylchiadau a gwneud yn siŵr bod yr hyn rydych chi wedi'i wneud wedi bodloni disgwyliadau cwsmer. I fodloni'r safon hon, rhaid i chi ddarparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid drosodd a throsodd.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu: