

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid mewn canolfan gyswllt. Mae'n cwmpasu'r camau y mae'n rhaid i chi eu cymryd wrth gyflawni gweithgareddau canolfan gyswllt. Mae'n cynnwys cyfathrebu â chwsmeriaid i sicrhau bod eu disgwyliadau'n cael eu cwrdd gyda'r prif bwyslais ar weithredu y tro cyntaf y maent yn cysylltu. Mae'n bwysig dilyn gofynion sefydliadol a rheoliadol yn ystod cysylltiadau â chwsmeriaid. Byddwch yn defnyddio sgiliau holi a gwrando effeithiol i gasglu adborth gan gwsmeriaid am eu bodlonrwydd i nodi ffyrdd o wella gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae'r safon hon yn cynnwys monitro a dadansoddi perfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid a rhoi gwybod i gydweithwyr am y canlyniadau i nodi camau gweithredu ar gyfer gwneud gwelliannau. Mae ar gyfer gweithwyr proffesiynol mewn canolfannau cyswllt sy'n gyfrifol am gyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

Cyfathrebu â chwsmeriaid a sefydlu perthynas i fodloni eu disgwyliadau

1. adnabod cwsmeriaid a'u cyfarch trwy ddilyn canllawiau sefydliadol
2. gwrando'n astud er mwyn nodi ymholiadau neu geisiadau eich cwsmeriaid
3. gwneud yn siŵr eich bod wedi deall eich cwsmeriaid trwy grynhoi eu hymholiadau neu geisiadau
4. rhoi gwybodaeth i'ch cwsmer am wasanaethau a chynhyrchion mewn ymateb i'w ymholiadau a'u ceisiadau
5. esbonio nodweddion a manteision gwasanaethau a chynhyrchion i gwsmeriaid
6. trafod materion neu ymholiadau gyda chwsmeriaid a nodi opsiynau i'w datrys
7. gwneud yn siŵr bod eich cwsmer yn deall y wybodaeth rydych wedi'i rhoi
8. dod â galwad gan gwsmer i ben trwy ddilyn canllawiau sefydliadol
9. dod â galwad gan gwsmer i ben mewn modd proffesiynol, parchus a chwrtais

Bodloni gofynion sefydliadol a rheoliadol yn ystod galwad gyda chwsmer

10. dilyn canllawiau sefydliadol a rheoliadol yn ystod galwad gyda chwsmer
11. sefydlu ffiniau eich awdurdod a'u hegluro wrth ddelio â chwsmeriaid
12. cyfathrebu â chwsmeriaid i ddatrys anawsterau sy'n ymwneud ag adnabod cwsmeriaid a'u dilysu
13. delio â chysylltiadau cymhleth gan gwsmeriaid a gyfeiriwyd gan gydweithwyr pan mae'r cysylltiadau hyn y tu hwnt i'w cymhwysedd neu eu hawdurdod
14. esbonio cyfyngiadau sefydliadol a rheoliadol i gwsmeriaid pan fyddant yn effeithio ar y gwasanaeth i gwsmeriaid y gallwch ei gynnig iddynt
15. cyfeirio cwsmeriaid at gydweithwyr, pan fydd eu cais yn uwch na lefel eich

cymhwysedd neu awdurdod

16. defnyddio gwahanol ffynonellau gwybodaeth i wirio a diweddarau eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth o ofynion sefydliadol a rheoliadol

Casglu gwybodaeth am fodlonrwydd cwsmeriaid a'i defnyddio i gefnogi'r gwaith o roi gwasanaeth i gwsmeriaid

17. nodi cwestiynau y mae'n ofynnol i chi eu gofyn i gwsmeriaid am eu bodlonrwydd

18. sicrhau bod eich cwsmer yn fodlon ar y wybodaeth a'r gwasanaeth yr ydych wedi'u darparu

19. defnyddio gwybodaeth a gasglwyd gan gwsmeriaid i addasu a gwella'r gwasanaeth rydych yn ei gyflwyno i gwsmeriaid

20. cyfeirio problemau cwsmeriaid neu sylwadau negyddol at gydweithiwr ag awdurdod priodol lle bo angen

21. cofnodi ymatebion i gwestiynau am fodlonrwydd cwsmeriaid gan ddilyn canllawiau sefydliadol

Monitro a dadansoddi perfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid

22. nodi dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid mewn canolfan gyswllt

23. gweithredu gweithgareddau monitro i asesu perfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid yn erbyn dangosyddion perfformiad allweddol

24. dilysu data a gafwyd wrth fonitro perfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid ac adolygu yn erbyn ffynonellau tystiolaeth eraill a nodwyd

25. nodi gofynion cydymffurfio sefydliadol a rheoliadol allweddol ar gyfer cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid

26. hysbysu cydweithwyr am ganlyniadau monitro, i nodi camau gweithredu ar gyfer gwella

27. dilyn gofynion cyfreithiol, rheoliadol a diogelu data cyfredol, codau ymarfer a

pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol sy'n ymwneud â thrin gwybodaeth bersonol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. y canllawiau sefydliadol ar sut i gyfarch ac adnabod cwsmeriaid mewn canolfan gyswllt
2. y ffyrdd o ddangos eich bod yn gwrando'n astud wrth ryngweithio â chwsmeriaid a pham mae hyn yn bwysig
3. sut i ddefnyddio'r technegau sgwrsio i ddangos eich dealltwriaeth o ymholiadau neu geisiadau gan gwsmeriaid
4. y gwasanaethau a'r cynhyrchion a gynigir gan eich canolfan gyswllt
5. nodweddion a manteision y gwasanaethau a'r cynhyrchion a gynigir neu a gefnogir gan y ganolfan gyswllt
6. ffiniau eich cymhwysedd neu awdurdod ar gyfer delio â phroblemau a chwynion gan gwsmeriaid
7. manylion y gwasanaethau a'r cynhyrchion a gynigir neu a gefnogir gan y ganolfan gyswllt er mwyn ymateb i ymholiadau mwy cymhleth
8. y mathau o faterion neu broblemau y gallwch ddelio â nhw y tro cyntaf y maent yn cysylltu a'r opsiynau sydd ar gael ar gyfer eu datrys
9. pwysigrwydd cefnogi cydweithwyr trwy ddelio ag ymholiadau gan gwsmeriaid a materion sydd y tu hwnt i ffiniau eu hawdurdod
10. y gweithdrefnau sefydliadol a'r gofynion ar gyfer adnabod cwsmeriaid a'u dilysu
11. sut i wneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn deall y wybodaeth rydych wedi'i rhoi a pham mae hyn yn bwysig
12. pwysigrwydd dod â chysylltiad gan gwsmer i ben mewn ffordd broffesiynol, gan ddilyn canllawiau sefydliadol
13. pwysigrwydd dangos parch a chwarteisi wrth ddelio â chysylltiadau gan gwsmeriaid
14. y canllawiau sefydliadol a rheoliadol y mae'n ofynnol i chi eu dilyn yn ystod cysylltiad â chwsmeriaid
15. y ffynonellau gwybodaeth i'w gwirio a diweddarau eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth o ofynion sefydliadol a rheoliadol
16. sut gall eich ymddygiad tuag at y cwsmer ddylanwadu ar fodlonrwydd cwsmeriaid
17. y gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer gwirio bodlonrwydd cwsmeriaid yn ystod cysylltiad â chwsmer
18. y cwestiynau i'w gofyn i gwsmer i weld pa mor fodlon yr ydynt

19. sut i fonitro a dadansoddi perfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid
20. y dangosyddion perfformiad allweddol (DPA) ar gyfer rhoi gwasanaeth i gwsmeriaid
21. yr egwyddorion ar gyfer dilysu data
22. y camau ar gyfer gwella o ganlyniad i adroddiadau data monitro
23. sut i ddefnyddio gwybodaeth a gasglwyd i addasu a gwella'r gwasanaeth a roddir i gwsmeriaid
24. yr aelodau staff perthnasol i atgyfeirio problemau cwsmeriaid neu sylwadau negyddol atynt os bydd y rhain yn cael eu datgelu yn ystod cysylltiad â chwsmer
25. y gofynion sefydliadol ar gyfer cadw cofnodion ar gysylltiadau gan gwsmeriaid ac adborth gan gwsmeriaid
26. y gofynion cyfreithiol, rheoliadol a diogelu data cyfredol, codau ymarfer a pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol sy'n ymwneud â thrin gwybodaeth bersonol a defnyddio technolegau

Cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid mewn canolfan gyswllt

Datblygwyd gan Skills CFA

Dyddiad cymeradwyo 05 Chwef 2021

Dyddiad Adolygu Dangosol 01 Maw 2026

Dilysrwydd Ar hyn o bryd

Statws Gwreiddiol

Sefydliad cychwynnol Instructus

RCU gwreiddiol CfA CC13

Galwedigaethau perthnasol Cynghorydd, Asiant, Gweithredwr canolfan gyswllt

Cyfes/Set Canolfan Gyswllt

Geiriau Allweddol Canolfan Gyswllt, gwasanaeth i gwsmeriaid, cysylltiad gan gwsmeriaid, cyfathrebu, disgwyliadau cwsmeriaid, bodlonrwydd cwsmeriaid, gofynion sefydliadol, gofynion rheoliadol
