Darparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid gyda thîm

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gysylltiedig ag Argraff a Delwedd. Mae'n ymwneud â darparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid gyda thîm. Mae'n cynnwys maes sy'n cwmpasu'r ymddygiadau a'r prosesau gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n cael yr effaith fwyaf ar y ffordd y mae eich cwsmer yn eich ystyried chi a'ch sefydliad. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys pawb rydych chi'n darparu cynhyrchion a gwasanaethau ar eu cyfer. Gallent fod y tu allan i'ch sefydliad neu'n gwsmeriaid mewnol.

Mae gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid yn ymdrech gan dîm. Rydych yn ennill teyrngarwch cwsmeriaid ac yn ei gynnal drwy gyd-dynnu â'r holl staff eraill sy'n helpu i drefnu sut y cyflwynir gwasanaethau neu gynhyrchion, rhyngweithio â'r cwsmer, neu gefnogi gweithgareddau gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae eich tîm yn cynnwys cydweithwyr, uwch-reolwyr a phartneriaid gwasanaethau sy'n gweithio mewn adrannau eraill neu sefydliadau allanol sy'n cyfrannu at gyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid. Er mwyn cyflawni nodau ac amcanion eich sefydliad ar gyfer gwasanaeth i gwsmeriaid, byddwch yn meithrin perthynas waith effeithiol gyda'r holl aelodau hyn o'r tîm i gael eu cydweithrediad a'u cefnogaeth. Rydych yn 'gyfaill' i gydweithwyr i gefnogi eu datblygiad pan fo angen.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n darparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid gyda thimau mewnol neu allanol.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi strategaethau tîm ar gyfer darparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid gyda chydweithwyr
2. rhannu gwybodaeth i wella gwasanaeth i gwsmeriaid
3. annog, derbyn ac ymateb yn gadarnhaol i adborth gan gydweithwyr ar berfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid
4. delio â gwrthdaro a'i ddatrys drwy gydweithio â chydweithwyr
5. adolygu strategaethau gwaith tîm ar gyfer darparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid gyda chydweithwyr
6. nodi partneriaid allweddol sy'n cefnogi'r gwaith o gyflwyno gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid
7. cytuno ar ddulliau darparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid gyda phartneriaid gwasanaethau
8. datblygu a chynnal perthynas waith gyda phartneriaid gwasanaethau
9. sicrhau bod eich ymrwymiadau i bartneriaid gwasanaethau yn cael eu cyflawni
10. gwirio bod ymrwymiadau partneriaid gwasanaethau i chi yn cael eu cyflawni fel y cytunwyd
11. cyfathrebu â phartneriaid gwasanaethau ar faterion sy'n effeithio arnynt hwy a'ch cwsmeriaid
12. datrys problemau gwasanaeth i gwsmeriaid drwy gydweithio â phartneriaid gwasanaethau
13. gweithio gyda phartneriaid gwasanaethau i ddelio â gwrthdaro mewn modd adeiladol
14. cefnogi datblygiad cydweithwyr drwy gytuno ar y wybodaeth a'r sgiliau penodol sydd eu hangen arnynt yn eu rolau ar gyfer darparu gwasanaeth i gwsmeriaid
15. nodi cyfleoedd a gweithgareddau i gydweithwyr ddatblygu eu sgiliau gwasanaeth i gwsmeriaid
16. cynllunio gweithgareddau a sesiynau hyfforddi i gydweithwyr i'w helpu i ddatblygu eu sgiliau gwasanaeth i gwsmeriaid
17. cefnogi cydweithwyr i ymarfer sgiliau, cymhwyso gwybodaeth ac ennill profiad i ddatblygu eu cymhwysedd ym maes gwasanaeth i gwsmeriaid
18. gwirio cynnydd cydweithwyr ac addasu eich dulliau hyfforddi pan fo angen
19. cynllunio a chynnal sesiynau cyfeillio i gefnogi eich cydweithwyr yn y swydd, gan sicrhau nad ydych yn amharu ar ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid

20. rhoi esiampl o dasgau gwasanaeth i gwsmeriaid i'ch cydweithiwr cyfeillio eu dilyn
21. arsylwi eich cydweithiwr yn cyflawni'r tasgau i nodi beth maent yn ei wneud yn dda a'r meysydd i'w gwella
22. rhoi adborth i'ch cydweithiwr am y gwaith y maent wedi'i wneud yn dda a sut y gallant wella eu perfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid
23. trafod camau gweithredu a chytuno arnynt gyda'ch cydweithiwr cyfeillio i ddatblygu eu perfformiad
24. rhoi awgrymiadau ar gamau gweithredu effeithiol i'ch cydweithiwr cyfeillio o ran gwasanaeth i gwsmeriaid effeithiol yn seiliedig ar eich profiad eich hun
25. dilyn y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. y timau a'r partneriaid gwasanaethau y mae eich sefydliad yn gweithio gyda nhw a'r cytundebau lefel gwasanaeth (SLAs) sydd ar waith
2. eich rôl mewn perthynas â gweithio gyda chydweithwyr mewnol a phartneriaid gwasanaethau allanol
3. sut i ddadansoddi cyfraniad a rolau cydweithwyr a phartneriaid gwasanaethau wrth ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid
4. y mathau o gymorth y gallwch eu darparu i gydweithwyr a phartneriaid gwasanaethau
5. y cymorth y gall cydweithwyr a phartneriaid gwasanaethau ei roi i chi i ddarparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid
6. manteision a heriau cydweithio, a'r hyn a allai fynd o'i le
7. sut i baratoi ar gyfer heriau mewn perthynas waith a'u datrys er boddhad y naill ochr
8. gwerth a phwysigrwydd cyfathrebu'n effeithiol â chydweithwyr a phartneriaid gwasanaethau
9. y mathau o ymddygiadau sy'n meithrin ac yn cynnal perthnasoedd gonest ac sy'n dangos parch gyda chydweithwyr a phartneriaid gwasanaethau
10. y mathau o wrthdaro sy'n codi gyda chwsmeriaid a sut i ddelio â'r rhain mewn modd adeiladol gan ddilyn gweithdrefnau eich sefydliadau
11. y tasgau sy'n gysylltiedig â gwahanol swyddi cydweithwyr
12. meysydd y gweithgareddau sy'n gysylltiedig â gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n elwa fwyaf o gymorth cyfeillio
13. sut i ddewis yr amseroedd gorau i weithio ochr yn ochr â'ch cydweithwyr cyfeillio
14. y ffyrdd o weithio ochr yn ochr â'ch cydweithwyr cyfeillio heb darfu ar y berthynas â chwsmeriaid
15. y technegau ar gyfer rhoi adborth a beirniadaeth adeiladol i'ch cydweithwyr cyfeillio
16. pwysigrwydd sefydlu perthynas gyda'ch cydweithwyr cyfeillio
17. yr ystod o gamau y gall eich cydweithwyr eu cymryd i wella eu perfformiad gwasanaeth i gwsmeriaid
18. y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

INSCS014

Darparu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid gyda thîm

Datblygwyd gan	Skills CFA
Dyddiad cymeradwyo	22 Chwef 2021
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2026
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Instructus
RCU gwreiddiol	CFACSB16
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfres/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	gwaith tîm; cyflwyno; cynnal teyrngarwch; gweithio gydag eraill; tîm; perthnasoedd gwaith; cydweithredu; cydweithio; cefnogi