

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gysylltiedig ag Argraff a Delwedd. Mae'n ymwneud â meithrin perthnasoedd â chwsmeriaid a'u cynnal. 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 mewnl.

Mae meithrin perthnasoedd â chwsmeriaid yn elfen hanfodol o wasanaeth i gwsmeriaid. Mae perthnasoedd cryf â chwsmeriaid yn helpu eich sefydliad i nodi disgwyliadau eich cwsmeriaid a'u deall. Mae hefyd yn annog ffordd o weithio sy'n seiliedig ar bartneriaeth ac ymddiried yn ei gilydd, ac ennill teyrngarwch cwsmeriaid a'i gynnal. Gallwch sefydlu a chynnal perthnasoedd â chwsmeriaid drwy ennill teyrngarwch nifer fawr o gwsmeriaid a'u hannog i ddefnyddio eich gwasanaeth fwy nag unwaith. Fel arall, gallwch feithrin nifer llai o gwsmeriaid gwerthfawr sy'n gwneud cyfraniad strategol pwysig at lwyddiant eich sefydliad.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n meithrin ac yn cynnal perthnasoedd â chwsmeriaid, gan ddylanwadu ar y ffordd y mae eu sefydliad yn pennu lefel y gwasanaeth a gynigir i wahanol gwsmeriaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi'r mathau o gwsmeriaid ar gyfer meithrin perthnasoedd tymor hwy a theyrngarwch
2. cyfathrebu â'r mathau o gwsmeriaid a nodwyd fel eu bod yn gwybod eu bod yn bwysig i'ch sefydliad
3. esbonio eich rôl, pwrpas cysylltu a'r manteision cyffredin o feithrin perthynas tymor hwy gyda chwsmeriaid
4. croesawu cyfathrebu dwy ffordd am ddisgwyliadau cwsmeriaid
5. rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid am wasanaeth a chynhyrchion eich sefydliad
6. derbyn beirniadaeth gan gwsmeriaid mewn modd agored ac adeiladol
7. asesu a yw disgwyliadau cwsmeriaid yn cael eu bodloni'n gyson
8. creu atebion i gynnal perthnasoedd gwasanaeth i gwsmeriaid a'u gwella
9. dylanwadu ar gyflwyno gwasanaethau cwsmeriaid i wneud yn siŵr eich bod yn diwallu anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid, ac yn rhagori arnynt lle bo hynny'n bosibl
10. casglu adborth gan gwsmeriaid i sicrhau bod yr atebion a ddarperir yn arwain at foddhad cwsmeriaid
11. casglu adborth gan gydweithwyr am yr effaith y mae atebion yn ei chael ar foddhad cwsmeriaid a'u teyrngarwch
12. dadansoddi adborth i gynnig newidiadau fydd yn datblygu perthnasoedd â chwsmeriaid tymor hwy a theyrngarwch
13. cyflwyno eich newidiadau arfaethedig i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau yn eich sefydliad a chytuno ar gamau gweithredu
14. 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 mathau o gwsmeriaid y mae eich sefydliad yn darparu gwasanaethau neu gynhyrchion ar eu cyfer
2. sut i nodi a blaenoriaethu'r mathau o gwsmeriaid y dylech feithrin perthynas tymor hwy gyda nhw yn seiliedig ar gynlluniau eich sefydliad
3. y dulliau a ddefnyddiwyd gan eich sefydliad i sefydlu perthynas tymor hwy â'r mathau o gwsmeriaid a gafodd eu blaenoriaethu
4. eich rôl a'ch cyfrifoldebau ar gyfer meithrin a chynnal perthnasoedd â chwsmeriaid, a'r cydweithwyr yr ydych yn gweithio gyda nhw
5. pwysigrwydd sgiliau cyfathrebu wrth ddelio â chwsmeriaid a meithrin perthnasoedd
6. sut i ystyried manteision cyffredin cynnal a meithrin perthynas tymor hwy gyda chwsmeriaid, a chytuno ar y manteision hyn
7. sut i gyfathrebu â chwsmeriaid pan fyddant yn anfodlon ar wasanaethau neu gynhyrchion
8. sut i drafod gyda chwsmeriaid mewn ffordd sy'n cydbwyso eu disgwyliadau â disgwyliadau eich sefydliad
9. y mathau o gyfaddawdu sy'n dderbyniol i'ch sefydliad wrth fodloni disgwyliadau cwsmeriaid
10. sut i ddefnyddio eich dylanwad a'ch awdurdod yn eich sefydliad i fodloni disgwyliadau cwsmeriaid neu ragori arnynt
11. y dulliau monitro boddhad cwsmeriaid sy'n briodol i lefel eich awdurdod yn y sefydliad
12. y rôl sydd gan cysylltu drwy'r rhynggrwyd a'r cyfryngau cymdeithasol, a'r potensial y mae hyn yn ei gynnig ar gyfer meithrin perthnasoedd â chwsmeriaid a'u cynnal
13. y codau ymarfer a'r polisiau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

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	CFACSB15
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfes/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	perthnasoedd â chwsmeriaid; meithrin perthnasoedd; teyrngarwch; dylanwad; gwasanaeth i gwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; ymddygiadau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm; rhoi gwybodaeth; derbyn gwasanaethau gwybodaeth; cynhyrchion