INSCS019

Hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gysylltiedig â Chyflwyno Gwasanaeth i Gwsmeriaid. Mae'n ymwneud â hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid. Mae'n cynnwys ymddygiadau a phrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n cael yr effaith fwyaf ar brofiad y cwsmer yn ystod y Broses o Gyflwyno Gwasanaeth i Gwsmeriaid. 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.

Rydych yn ehangu ac yn ymestyn y berthynas â chwsmeriaid drwy eu darbwyllo i ddefnyddio gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol y gallwch eu cynnig. Rydych yn trefnu gwasanaeth i gwsmeriaid i hyrwyddo defnydd ychwanegol o'ch gwasanaethau neu gynhyrchion drwy gyfathrebu â chwsmeriaid cyn mynd ati i ddarparu'r gwasanaethau neu'r cynhyrchion hynny'n effeithiol. Rydych hefyd yn monitro eich llwyddiannau a'ch methiannau i gydnabod y ffordd orau o gysylltu â'ch cwsmeriaid yn y dyfodol. Mae gwasanaethau neu gynhyrchion yn newid yn barhaus mewn sefydliadau i wneud yn siŵr eu bod yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid. Drwy gynnig gwasanaethau neu gynhyrchion newydd neu well gall eich sefydliad gynyddu boddhad cwsmeriaid a goroesi mewn amgylchedd cystadleuol. Rydych yn cadw golwg ar ddatblygiadau newydd ac yn annog eich cwsmeriaid i ymddiddori ynddynt. Mae eich cwsmeriaid yn disgwyl i wasanaethau neu gynhyrchion gael eu cynnig i fodloni eu disgwyliadau cynyddol ac rydych yn eu gwneud yn ymwybodol o'r hyn sydd ar gael gan eich sefydliad.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. datblygu gwybodaeth am wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol eich sefydliad
2. gofyn i gydweithwyr am wybodaeth am wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol
3. nodi gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol a allai fod o ddiddordeb i'ch cwsmeriaid
4. nodi cyfleoedd i gynnig gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol fydd yn gwella eu profiad fel cwsmeriaid
5. nodi manteision gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i'ch cwsmeriaid a'r sefydliad
6. esbonio nodweddion a manteision gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i'ch cwsmeriaid
7. annog cwsmeriaid i ofyn am wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol
8. trafod gyda chydweithwyr sut i hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid
9. rhoi gweithdrefnau ar waith i ymateb i gwsmeriaid sydd â diddordeb mewn gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol
10. hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion gan dimau a chydweithwyr eraill yn eich sefydliad
11. helpu cwsmeriaid i gael mynediad at wasanaethau neu gynhyrchion a ddarperir gan dimau a chydweithwyr eraill yn eich sefydliad
12. dod â'r sgwrs i ben os nad yw eich cwsmer yn dangos unrhyw ddiddordeb mewn gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol
13. rhoi gwybodaeth i symud y broses werthu yn ei blaen pan fydd cwsmeriaid yn dangos diddordeb mewn gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol
14. cytuno ar yr hyn sy'n cael ei werthu a gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn deall y gwasanaethau neu'r cynhyrchion ychwanegol sydd i'w darparu
15. trefnu i gyflwyno'r gwasanaethau neu'r cynhyrchion ychwanegol i'ch cwsmer erbyn y dyddiad y cytunwyd arno
16. cyfeirio eich cwsmer at gydweithwyr pan ddarperir y gwasanaethau neu'r cynhyrchion ychwanegol gan dimau eraill
17. cymharu'r gwahanol ddulliau a ddefnyddir i roi gwybod i gwsmeriaid am wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol a chofnodi llwyddiannau a methiannau

pob un

18. nodi'r dulliau mwyaf effeithiol o gynnig gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol o'ch cofnodion
19. rhannu gwybodaeth â chydweithwyr am y dulliau mwyaf effeithiol
20. 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. sut i gael gafael ar wybodaeth am wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol eich sefydliad
2. y gwahanol dimau yn eich sefydliad sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau a chynhyrchion ychwanegol
3. y cydweithwyr sy'n gallu eich cefnogi i ddatblygu eich gwybodaeth am wasanaethau a chynhyrchion ychwanegol
4. sut i sicrhau bod gwasanaethau a chynhyrchion ychwanegol yn cyd-fynd â diddordebau ac anghenion cwsmeriaid
5. y ffyrdd y gall cynnig gwasanaethau a chynhyrchion ychwanegol wella gwasanaeth eich sefydliad i gwsmeriaid
6. gweithdrefnau a systemau eich sefydliad ar gyfer annog cwsmeriaid i ddefnyddio gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol
7. sut bydd gwasanaethau a/neu gynhyrchion ychwanegol o fudd i'ch cwsmeriaid
8. sut bydd defnydd eich cwsmer o wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol o fudd i'ch sefydliad
9. y dulliau y gellir eu defnyddio i hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid
10. sut i gytuno ar ddulliau hyrwyddo gyda chydweithwyr a'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau
11. y prif ffactorau sy'n annog cwsmeriaid i ddefnyddio eich gwasanaethau neu gynhyrchion
12. sut i gyflwyno gwasanaethau a/neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid gan amlinellu eu manteision
13. sut i dawelu meddwl cwsmeriaid a
14. sut i gytuno ar wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol a'u darparu
15. y gwahanol ddulliau y gallwch eu defnyddio i roi gwybodaeth i'ch cwsmeriaid am wasanaethau neu gynhyrchion
16. pwysigrwydd cydweithwyr i ddylanwadu ar gwsmeriaid sy'n gwneud penderfyniadau am wasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol
17. sut i werthuso'r dulliau a ddefnyddir i gynnig gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol a rhannu eich canfyddiad â chydweithwyr
18. y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

INSCS019

Hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid

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	CFACSA15, CFACSA5
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfres/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	Hyrwyddo; gwasanaethau a chynhyrchion; trefnu; cyflwyno; gwasanaeth i gwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm; gwrando, clywed; siarad; argraff gadarnhaol; egwyddorion gwasanaeth i gwsmeriaid;