

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n ymwneud â Delio â Phroblemau, Ymholiadau a Chwynion. Mae'n cynnwys ymdrin â chwynion cwsmeriaid. Mae'n ymwneud â'r ymddygiadau, y prosesau a'r dulliau gweithredu sydd fwyaf effeithiol wrth ymdrin â phroblemau 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.

Efallai na fydd cyfiawnhad dros gwynion cwsmeriaid, ond mae angen i chi ymateb iddynt a chynnig datrysiad neu iawndal i fodloni disgwyliadau eich cwsmeriaid. Rydych yn ymchwilio i gwynion a'r gwahanol opsiynau ar gyfer eu datrys. Mae gan eich sefydliad weithdrefnau ffurfiol ar gyfer delio â chwynion ac rydych yn dilyn y rhain. Rydych hefyd yn ymdrin â chwynion a gyfeirir atoch gan staff rheng flaen neu oruchwylwyr, gan fod ganddynt oblygiadau i'ch sefydliad oherwydd eu difrifoldeb, neu oherwydd mai dim ond pan gaiff ei drin ar lefel uwch y bydd y cwsmer yn derbyn yr ateb. Mae gennych yr awdurdod a'r dylanwad i addasu polisïau a gweithdrefnau sy'n bodoli eisoes i ddod o hyd i ateb derbyniol. Rydych hefyd yn dadansoddi amrywiaeth o gwynion dros amser i allu addasu gwasanaethau, swyddogaethau, prosesau gwaith a hyfforddiant er mwyn osgoi cwynion dro ar ôl tro. Efallai na fydd rhai elfennau o ymdrin â'r cwynion yn cael eu cyflawni gan yr ymarferwyr yn y pen draw a byddai angen eu codi i lefel arbenigwr.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n ymdrin â chwynion cwsmeriaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi arwyddion bod cwsmeriaid yn mynd yn anfodlon ar wasanaeth eich sefydliad i gwsmeriaid
2. atal ymholiadau neu broblemau rhag datblygu fod yn gŵyn
3. cadarnhau eich bod yn deall natur a manylion cwynion cwsmeriaid
4. ymchwilio i ffeithiau cwynion i weld a oes cyfiawnhad drostynt neu beidio
5. nodi opsiynau posibl i ddatrys cwynion
6. ystyried manteision ac anfanteision pob opsiwn i'ch cwsmer ac i'ch sefydliad
7. asesu'r risgiau i'ch sefydliad o ddewis pob opsiwn
8. rhoi gwybod am ganfyddiadau eich ymchwiliad i'ch cwsmer a chynnig yr ateb o'ch dewis
9. uwch-gyfeirio cwyn drwy gynnwys mwy o uwch-gydweithwyr neu drydydd parti annibynnol pan fo angen
10. rhoi adborth i gydweithwyr perthnasol er mwyn osgoi cwynion tebyg yn y dyfodol
11. cofnodi sut aethoch i'r afael â'r gŵyn er mwyn osgoi camddealltwriaeth ddiweddarach
12. casglu'r holl wybodaeth sydd ar gael am natur y cwynion sy'n cael eu cyfeirio atoch chi
13. dadansoddi goblygiadau sefydliadol y gŵyn a gyfeiriwyd
14. cymryd cyfrifoldeb personol am ddelio â'r gŵyn a gyfeirir o fewn terfynau eich awdurdod
15. rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid am ba gamau sy'n cael eu cymryd i ddelio â'u cwyn
16. dilyn y gweithdrefnau i uwch-gyfeirio cwyn hyd yn oed ymhellach os bydd cwsmeriaid yn gofyn am hyn, neu os oes gan y gŵyn oblygiadau ehangach i'ch sefydliad
17. mynd â chwynion sydd heb eu datrys ymhellach i arbenigwr, lle bo angen
18. nodi ystod o atebion posibl sy'n cydbwysu disgwyliadau cwsmeriaid a gwasanaethau a chynhyrchion eich sefydliad
19. cysylltu â'ch cwsmer a'ch cydweithwyr i drafod ateb derbyniol
20. cytuno ar ateb sy'n addasu polisïau a gweithdrefnau cyfredol o fewn eich awdurdod eich hun ac sy'n hyrwyddo nodau ac amcanion eich sefydliad
21. rhoi'r ateb y cytunwyd arno ar waith a gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn fodlon

ar y camau a gymerwyd

22. dadansoddi chwynion cwsmeriaid drwy gydol cyfnod o amser i nodi addasiadau i wasanaethau, prosesau gwaith neu hyfforddiant y gallai fod eu hangen

23. nodi newidiadau posibl i bolisiâu a gweithdrefnau gwasanaeth i gwsmeriaid i leihau chwynion

24. ystyried manteision ac anfanteision pob newid posibl o ran cydbwyo gwasanaeth i gwsmeriaid a nodau sefydliadol

25. argymhell newidiadau i bolisiâu a gweithdrefnau sefydliadol i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau

26. dilyn y codau ymarfer a'r polisiâu 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. gweithdrefnau cwyno eich sefydliad a therfynau eich awdurdod
2. pam mae delio â chwynion yn rhan sylfaenol o ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid
3. sut i adnabod a dehongli awgrymiadau y gallai cwsmeriaid fod yn ystyried gwneud cwyn
4. y technegau y gallwch eu defnyddio i ddelio â gwrthdaro â chwsmeriaid
5. pwysigrwydd delio â chwynion o fewn amserlen eich sefydliad y cytunwyd arni
6. pam nad cynnig iawndal neu wasanaeth neu gynhyrchion newydd yw'r dewis gorau bob amser ar gyfer datrys cwyn
7. sut mae ymdrin â chwyn yn llwyddiannus yn gyfle i greu argraff ar gwsmer sydd wedi bod yn anfodlon
8. y mathau mwyaf effeithiol o ymateb pan gyflwynir cwynion drwy wahanol sianeli megis cyfryngau cymdeithasol
9. pwysigrwydd lleihau cwynion cwsmeriaid a delio â hwy wrth iddynt ddigwydd
10. sut i drafod ateb gyda chwsmeriaid sy'n dderbyniol iddynt hwy a'ch sefydliad
11. y diffiniad rheoliadol o gŵyn yn eich sector a'r gofynion o ran sut y dylid ymdrin â chwynion a'u hadrodd
12. pryd a sut i fynd â chwyn ymhellach i uwch-aelodau eich sefydliad neu drydydd parti annibynnol
13. goblygiadau cost a rheoleiddiol derbyn atebolrwydd am gamgymeriad a wnaed gan eich sefydliad
14. y systemau gweithdrefnau a ddefnyddir i fynd â chwynion ymhellach yn eich sefydliad
15. pwysigrwydd monitro lefel a phatrwm cwynion i nodi'r rhai a ddylai arwain at adolygiad o sut y cyflwynir gwasanaeth i gwsmeriaid
16. y mathau o gwynion a allai fod â goblygiadau ehangach i'ch sefydliad
17. pam mae'n bwysig cyfathrebu â'ch cwsmer ar bob cam o weithdrefn gwneud cwyn
18. y cymorth arbenigol y gallai fod ei angen i ddatrys cwyn
19. sut i ddyfeisio atebion sy'n cydbwysu disgwyliadau cwsmeriaid a nodau sefydliadol
20. pam a phryd y gallai fod angen addasu polisïau a gweithdrefnau sefydliadol i roi ateb sy'n dderbyniol i'ch cwsmer a sut i gyfiawnhau hyn

21. dadansoddi cwynion cwsmeriaid i nodi newidiadau gofynnol mewn swyddogaethau, prosesau gwaith neu bolisïau
22. sut i nodi unrhyw hyfforddiant o ganlyniad i ddadansoddi cwynion
23. sut i ystyried goblygiadau'r patrymau a'r tueddiadau ar gyfer polisïau a gweithdrefnau eich sefydliad
24. sut i argymhell newidiadau i bolisïau a gweithdrefnau sefydliadol a'r rhai sy'n gysylltiedig sy'n gwneud penderfyniadau
25. manteision ac anfanteision defnyddio gwahanol fathau o ymateb pan fydd cwynion wedi deillio o wahanol sianeli fel cyfryngau cymdeithasol
26. y codau ymarfer a'r polisïau 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	CFACSC7, CFACSC8
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfes/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	Cwynion; problemau; gweithdrefnau; datrys; iawndal; gwasanaeth i gwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm; rhoi gwybodaeth; derbyn gwasanaethau gwybodaeth; cynhyrchion; atebion;