

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 ymwneud â monitro ansawdd trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid. 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.

Rydych yn monitro ansawdd trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid i wella ansawdd cyffredinol gwasanaeth eich sefydliad i gwsmeriaid. Rydych yn mesur ansawdd a gwelliannau nifer uchel o drafodion gwasanaeth i gwsmeriaid a gyflwynir wyneb yn wyneb, dros y ffôn neu ar-lein drwy fabwysiadu dull samplu systematig. Mae hyn yn golygu eich bod yn asesu meini prawf y cytunwyd arnynt ar gyfer perfformiad a sgoriau perfformiad. Rydych yn defnyddio hapwiriadau a gwiriadau rheolaidd i arsylwi perfformiad cydweithwyr a dadansoddi canlyniadau i nodi patrymau a thueddiadau. Rydych yn rhoi adborth i gydweithwyr er mwyn gallu cymryd camau i wella perfformiad unigolion.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid ar lefelau goruchwylio neu reoli sy'n monitro ansawdd trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid ac yn gweithio gyda chydweithwyr i wella eu perfformiad.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi'r meini prawf ar gyfer monitro ansawdd trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid
2. cytuno ar ffrâm samplu ar gyfer monitro trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid
3. cynllunio gweithgareddau monitro sy'n cydymffurfio â chanllawiau eich sefydliad ar gyfer hysbysu staff a chwsmeriaid eu bod yn cael eu monitro
4. nodi graddfeydd sgorio ar gyfer mesur ansawdd trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid
5. datblygu gwybodaeth am y gweithdrefnau gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer trafodion rydych yn eu monitro
6. cynnal hapwiriadau neu arsylwadau o ansawdd trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid
7. cynnal gwiriadau neu arsylwadau rheolaidd sydd wedi'u cynllunio o ansawdd trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid
8. arsylwi neu wrando ar gydweithiwr sy'n delio â thrafodiad gwasanaeth i gwsmeriaid
9. cofnodi eich sylwadau o berfformiad cydweithwyr yn erbyn meini prawf ansawdd y cytunwyd arnynt
10. llunio barn ar ansawdd y gwasanaethau a gyflwynir drwy ddyrannu sgoriau perfformiad ar y raddfa sgorio
11. crynhoi eich arsylwadau i nodi patrymau a thueddiadau ym mherfformiad cydweithwyr
12. rhoi adborth i gydweithwyr sy'n tynnu sylw at nodweddion gwasanaeth i gwsmeriaid lle'r oeddent yn bodloni gofynion eich sefydliad
13. rhoi adborth i gydweithwyr am agweddau ar y gwasanaeth a gyflwynir i gwsmeriaid y mae angen iddynt eu datblygu eich sefydliad
14. cynnig cynlluniau gweithredu ar gyfer hyfforddi i wella'r modd y mae cydweithwyr yn cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid pan fo angen
15. cadw cofnodion o fonitro ansawdd gwasanaeth i gwsmeriaid a chynlluniau gweithredu ar gyfer gwelliannau
16. 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 meini prawf y cytunwyd arnynt ar gyfer asesu ansawdd y gwasanaeth a gyflwynir i gwsmeriaid yn eich sefydliad
2. y dulliau a ddefnyddir i lunio sampl gynrychioliadol o drafodion gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer monitro ansawdd
3. pwysigrwydd cydymffurfio â chanllawiau ynghylch sicrhau bod cwsmeriaid a chydweithwyr yn gwybod eu bod yn cael eu harsylwi i fonitro ansawdd y gwasanaeth, a sut maent yn cael eu hysbysu
4. y sgoriau a'r graddfeydd y mae eich sefydliad yn eu defnyddio i asesu trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid
5. gweithdrefnau a chanllawiau eich sefydliad ar gyfer trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid
6. sut i gofnodi manylion trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid yr ydych wedi'u gwirio ar hap a'u harsylwi i roi adborth
7. manteision ac anfanteision archwiliadau rheolaidd a hapwiriadau
8. sut i wrando ar gydweithiwr sy'n delio â thrafodiad gwasanaeth i gwsmeriaid heb amharu arnynt neu dynnu eu sylw
9. sut i gwblhau cofnodion monitro gan ddefnyddio meini prawf ansawdd eich sefydliad y cytunwyd arnynt
10. sut i ddyrannu sgoriau perfformiad i gydweithwyr wrth asesu ansawdd eu gwasanaeth i gwsmeriaid
11. y technegau a ddefnyddir i nodi patrymau a thueddiadau wrth gyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid pan fyddwch yn dadansoddi ac yn crynhoi eich gweithgareddau monitro
12. sut i roi adborth i gydweithwyr sy'n eu helpu i ystyried eu perfformiad yn erbyn gofynion eich sefydliad
13. pwysigrwydd rhoi adborth sy'n tynnu sylw at berfformiad effeithiol yn ogystal â nodi meysydd i'w gwella
14. ffynonellau gwybodaeth am opsiynau hyfforddi i wella'r modd y cyflwynir gwasanaeth i gwsmeriaid a sut i wneud hynny
15. pwysigrwydd cadw cofnodion manwl o fonitro ansawdd gwasanaethau a hyfforddiant sy'n ymwneud â'r gwasanaeth y mae cydweithwyr yn ei gyflwyno i gwsmeriaid
16. y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r

gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Monitro ansawdd trafodion gwasanaeth 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	CFACSD13
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfes/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	monitro ansawdd; trafodion gwasanaeth i gwsmeriaid; sgoriau perfformiad; wyneb yn wyneb; monitro galwadau ffôn; ar-lein; mesur perfformiad; patrymau a thueddiadau; gwasanaeth i gwsmeriaid; canolfannau cyswllt; datblygu; gwella;