

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gysylltiedig â Rheoli Gwasanaeth i Gwsmeriaid. Mae'n cynnwys adolygu ansawdd gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae'n ymwneud â gweithgareddau a dulliau gweithredu sy'n chwarae rhan hanfodol mewn gwasanaeth i gwsmeriaid drwy chwilio am welliannau a datblygiadau a'u rhoi ar waith. 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 angen i'ch sefydliad wybod pa mor effeithiol y mae gwasanaeth yn cael ei ddarparu i gwsmeriaid i weld a ydynt yn sicrhau boddhad cwsmeriaid a'u teyrngarwch. Rydych yn bwriadu adolygu ansawdd gwasanaeth eich sefydliad i gwsmeriaid drwy gasglu gwybodaeth a'i dadansoddi. Rydych yn datblygu casgliadau ac argymhellion ac yna'n rhoi gwybod am eich canfyddiadau i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau. Rydych yn cynnal yr adolygiad o ansawdd gwasanaeth i gwsmeriaid mewn modd systematig ac yn gwneud defnydd llawn o'ch canfyddiadau. Rydych hefyd yn defnyddio dull systematig o adolygu ac ail-lunio prosesau gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae eich adolygiad yn cydbwyso boddhad cwsmeriaid, ymwybyddiaeth o gostau a chydymffurfio â rheoliadau. Cynhelir eich adolygiadau gyda chytundeb a chefnogaeth cydweithwyr sydd ag awdurdod i wneud newidiadau. Rydych hefyd yn ystyried barn cydweithwyr sy'n cyflwyno'r broses ac sydd mewn cysylltiad uniongyrchol â chwsmeriaid.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid ar lefelau goruchwylio neu reoli sy'n adolygu ansawdd gwasanaeth i gwsmeriaid yn eu sefydliad.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi nodweddion cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n effeithio ar foddhad cwsmeriaid a'u teyrngarwch
2. cynllunio adolygiadau o nodweddion a phrosesau cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n effeithio ar foddhad cwsmeriaid a theyrngarwch drwy ddefnyddio meini prawf diffiniedig
3. cytuno ar ffiniau prosesau gwasanaeth i gwsmeriaid i'w hadolygu gyda'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau
4. gosod paramedrau ar gyfer y mathau o newid sy'n bosibl wrth ail-linio'r broses cyfleu nodau adolygiadau gyda chydweithwyr yr effeithir arnynt
5. rhoi eich cynlluniau ar waith ar gyfer adolygu nodweddion a phrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid
6. nodi'r holl gamau allweddol ym mhrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid
7. dadansoddi pob cam ym mhrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid yn fanwl iawn
8. asesu pob cam ym mhrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n ystyried boddhad cwsmeriaid, costau a chydymffurfiaeth â rheoliadau perthnasol
9. codi cwestiynau am bob cam yn y broses bresennol i weld lle gellir datblygu a gwella
10. archwilio'r holl gwestiynau a godwyd gyda chydweithwyr sy'n ymwneud â'r broses a'u rheolwyr
11. dadansoddi'r wybodaeth rydych wedi'i chasglu i nodi patrymau a thueddiadau
12. cymharu casgliadau eich dadansoddiad â'r meini prawf diffiniedig
13. addasu eich dulliau gweithredu os yw'r dulliau y cytunwyd arnynt o gasglu a dadansoddi gwybodaeth yn aneffeithiol
14. nodi a gwerthuso opsiynau ar gyfer ail-lunio gwelliannau
15. cyfleu canlyniadau eich adolygiadau i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau am wasanaeth i gwsmeriaid
16. cytuno â'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau i wella gwasanaeth i gwsmeriaid yn seiliedig ar eich adolygiadau o nodweddion a phrosesau
17. cynllunio'r gwaith o roi argymhellion y cytunwyd arnynt ar waith ar gyfer gwella nodweddion a phrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid
18. rhoi prosesau ail-lunio gwasanaeth i gwsmeriaid ar waith
19. monitro canlyniadau ail lunio'r broses gwasanaeth i gwsmeriaid
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. pwysigrwydd mesur ansawdd gwasanaeth i gwsmeriaid gan gynnwys lefelau boddhad a theyrngarwch
2. sut i nodi'r nodweddion a'r prosesau sy'n effeithio ar foddhad eich cwsmeriaid gyda'ch sefydliad
3. sut i gynllunio i adolygu'r modd y cyflwynir gwasanaeth i gwsmeriaid gan gynnwys diffinio'r meini prawf y byddwch yn eu defnyddio ar gyfer mesur gwasanaeth i gwsmeriaid
4. y mathau o ddulliau casglu gwybodaeth y gallwch eu defnyddio yn eich sefydliad
5. sut i ddefnyddio'r holl ffynonellau gwybodaeth ac adborth sydd ar gael am ansawdd gwasanaethau gan gynnwys yr hyn sydd ar gael ar y cyfryngau cymdeithasol
6. y ffyrdd o sefydlu ffiniau o amgylch proses gwasanaeth i gwsmeriaid i'w hail-lunio
7. y rhai sy'n gwneud penderfyniadau y mae angen eu cynnwys wrth ail-lunio prosesau i sicrhau y gellir rhoi'r argymhellion ar waith
8. pwysigrwydd cyfathrebu â'r rhai sy'n ymwneud â chyflwyno gwasanaethau wrth ail-lunio'r broses
9. y ffyrdd o ddadansoddi ac asesu effeithiolrwydd camau ar wahân yn y broses gwasanaeth i gwsmeriaid
10. pwysigrwydd nodi'r cwestiynau cywir i herio prosesau presennol gwasanaeth i gwsmeriaid
11. y technegau a ddefnyddir i archwilio prosesau gyda chydweithwyr gwasanaeth i gwsmeriaid a'u rheolwyr
12. y dulliau dadansoddi gwybodaeth am ansawdd gwasanaeth i gwsmeriaid i nodi patrymau a thueddiadau yn y data
13. pwysigrwydd cymharu casgliadau â'r meini prawf a ddiffiniwyd gennych wrth gynllunio
14. sut i nodi argymhellion sy'n deillio o'ch adolygiad o wasanaeth i gwsmeriaid
15. y gweithdrefnau a'r fformatau ar gyfer gwneud argymhellion ar welliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid yn eich sefydliad
16. y dulliau cyfathrebu a ddefnyddir i gytuno ar gamau gweithredu ar gyfer gwelliannau gyda'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau a'u timau
17. sut i gynllunio'r gwaith o roi gwelliannau ar waith mewn gwasanaeth i gwsmeriaid pan gytunwyd ar eich argymhellion

18. y technegau ar gyfer rhoi newidiadau ar waith ym mhrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid
19. pwysigrwydd monitro canlyniadau newidiadau i brosesau gwasanaeth i gwsmeriaid
20. y codau ymarfer a'r polisiau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Adolygu ansawdd 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	CFACSB14, CFACSD19
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfes/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	Cyflwyno; ansawdd; disgwyliadau; cynllunio; casglu; dadansoddi; mesur; gwasanaeth i gwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm; rhoi gwybodaeth; derbyn gwasanaethau gwybodaeth; adolygu;