

Trosolwg

Mae'r safon hon ar gyfer entrepreneuriaid sy'n rheoli ac yn prosesu gwybodaeth sy'n cynorthwyo busnes. Mae ymdopi â gweithdrefnau gweinyddol o ddydd i ddydd yn bwysig er mwyn rhoi gwybodaeth cymorth busnes i'ch cwsmeriaid. Mae hyn yn cynnwys cynnal dyddiaduron, cofnodion cysylltiadau cleientiaid a thasgau dilynol. Mae'n cynnwys trefnu deunyddiau gwybodaeth, a gweinyddu gweithgareddau sydd wedi'u cynllunio i hyrwyddo a darparu gwasanaethau cymorth busnes.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. cynnal cofnodion cwsmeriaid yn unol â gofynion cyfreithiol perthnasol a chanllawiau'r sefydliad
2. defnyddio system rheoli cysylltiadau cwsmeriaid (CRM) eich sefydliad i gadw cofnodion
3. defnyddio'r systemau perthnasol ar gyfer cynllunio a rheoli eich gweithgareddau eich hun a gweithgareddau cydweithwyr eraill
4. sicrhau bod y deunyddiau gwybodaeth angenrheidiol ar gael er mwyn i'r gwasanaeth cymorth busnes allu gweithredu o ddydd i ddydd
5. paratoi deunyddiau i hysbysu cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill am y gwasanaethau cymorth busnes rydych yn eu darparu
6. storio deunyddiau busnes yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. cyflenwi deunyddiau i gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill
8. cynllunio a threfnu cyfarfodydd neu ddigwyddiadau i ddarparu gwasanaethau cymorth busnes
9. datrys problemau sy'n gysylltiedig â chyfarfodydd a digwyddiadau
10. cylchredeg cofnodion cyfarfodydd neu ddigwyddiadau neu roi mynediad atynt
11. cyfrannu at gyflwyno gwasanaethau cymorth busnes mewn ffordd sy'n egluro ac yn hyrwyddo'r manteision a'r gweithgareddau a gynigir
12. sicrhau bod eich gweithgareddau'n ategu ac yn hyrwyddo gwasanaeth effeithiol i gwsmeriaid
13. dilyn safonau ansawdd eich sefydliad mewn perthynas â gwasanaeth i gwsmeriaid
14. cynnal diogelwch a chyfrinachedd wrth storio a phrosesu gwybodaeth cymorth busnes

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

Sgiliau cyfathrebu a rhyngbersonol

1. sut i wrando a chwestiynu, crynhoi a chyfnewid gwybodaeth i nodi anghenion cwsmeriaid
2. sut i drafod anawsterau, eu herio a mynd i'r afael â nhw
3. gofynion eich cydweithwyr a'ch cysylltiadau a'r ffyrdd o weithio sydd orau ganddynt

Cofnodion cwsmeriaid

4. y ddeddfwriaeth berthnasol a'r canllawiau sefydliadol o ran storio cofnodion eich cwsmeriaid a'u cynnal
5. sut i sefydlu cofnodion, eu cynnal, monitro cysylltiadau a gwaith dilynol gan ddefnyddio systemau rheoli cysylltiadau cwsmeriaid (CRM) eich sefydliad

Systemau rheoli gwybodaeth a digwyddiadau

6. pam mae'n bwysig defnyddio'r systemau perthnasol i gynllunio a chydlynu gweithgareddau ac adnoddau
7. sut i wneud cofnodion gan ddefnyddio systemau gwybodaeth a rheoli eich sefydliad
8. sut i flaenoriaethu a chydbwyso gofynion ac adnoddau sy'n cystadlu â'i gilydd
9. sut i drafod a chytuno ar unrhyw newidiadau i drefniadau a sicrhau bod pawb sy'n gysylltiedig wedi cael gwybod
10. y mathau o faterion diogelwch a chyfrinachedd sy'n berthnasol i'r systemau gwybodaeth a rheoli

Deunyddiau

11. y pecynnau gwybodaeth a'r deunyddiau eraill sydd eu hangen ar gyfer

gwasanaethau cymorth busnes

12. sut caiff deunyddiau eu caffael o fewn y gyllideb sydd ar gael
13. y gwahanol fathau o ddeunyddiau gwybodaeth y mae angen eu trefnu
14. pam mae'n bwysig storio gwybodaeth yn ddiogel
15. sut i osod a strwythuro deunyddiau gwybodaeth er mwyn i ddefnyddwyr allu cael gafael arnynt yn rhwydd
16. sut i ddefnyddio systemau cyfrifiadurol a pheirianyddol o storio gwybodaeth

Cyfarfodydd neu ddigwyddiadau

17. dulliau cynnal y cyfarfodydd neu'r digwyddiadau, megis wyneb yn wyneb neu'n rhithwir
18. y diben a'r adnoddau sydd eu hangen i gynnal cyfarfodydd a digwyddiadau
19. rolau a chyfrifoldebau'r staff dan sylw, gan gynnwys unrhyw ofynion iechyd, diogelwch a diogeledd
20. rhestr y mynychwyr, pryd a sut maent yn cael eu gwahodd, ac unrhyw ofynion arbennig sydd ganddynt
21. sut i gyflwyno gwasanaethau cymorth busnes i wahanol gynulleidfaoedd
22. y mathau o broblemau a allai godi yn ystod y digwyddiad neu'r cyfarfod a sut i'w datrys
23. a fydd unrhyw gofnodion yn cael eu cadw neu eu cylchredeg wedyn, gan bwy a sut

Gwasanaeth i gwsmeriaid

24. beth yw ystyr y term `gwasanaeth i gwsmeriaid 'a phwy yw eich cwsmeriaid
25. y safonau ansawdd mewn perthynas â gwasanaeth i gwsmeriaid a gwella'n barhaus

26. sut i gadw at amserlenni a safonau ansawdd ar gyfer eich cwsmeriaid
27. pam mae'n bwysig monitro bodlonrwydd cwsmeriaid a sut i wneud hynny
28. y mathau o broblemau y gallai eich cwsmeriaid eu hwynebu a sut i'w datrys

Datblygwyd gan	Skills CFA
Dyddiad cymeradwyo	14 Ion 2022
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2027
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Instructus
RCU gwreiddiol	CFABI3
Galwedigaethau perthnasol	Rheolwyr ac Uwch Swyddogion, Busnes, Gweinyddiaeth a'r Gyfraith
Cyfres/Set	Menter Busnes
Geiriau Allweddol	Ibusnes, gwybodaeth, ymholiadau, cleientiaid, anghenion, cwsmeriaid, cynhyrchion, gwasanaethau, nodi, cwestiynau, cyflwyno, cynnyrch, llwyddiant, creadigol, syniad, sgiliau, anghenion, ymchwil, datblygu, dadansoddi, adrodd, canlyniadau, staff, gweinyddu