# Datblygu a chynnal cysylltiadau cwsmeriaid effeithiol

## Trosolwg

Mae'r Safon hon yn rhan o Thema Cyflenwi Gwasanaeth Cwsmeriaid. Mae'r Thema hon yn cynnwys ymddygiad a phrosesau Gwasanaeth Cwsmeriaid sy'n cael yr effaith fwyaf ar brofiad cwsmeriaid wrth gyflenwi Gwasanaeth Cwsmeriaid. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys pawb yr ydych yn darparu gwasanaeth ar eu cyfer. Gallant fod y tu allan i'ch sefydliad neu gallant fod yn gwsmeriaid mewnol.

Mae adeiladu a datblygu cysylltiadau cwsmeriaid effeithiol yn agwedd hanfodol ar wasanaeth cwsmeriaid. Bydd cysylltiadau cwsmeriaid cryf yn helpu eich sefydliad i adnabod a deall disgwyliadau eich cwsmeriaid, annog ffordd o weithio sy'n seiliedig ar bartneriaeth ac ymddiriedaeth ar y ddwy ochr, a sefydlu a chynnal teyrngarwch cwsmeriaid. Mae'r Safon hon yn ymwneud â sefydlu a chynnal cysylltiadau cwsmeriaid effeithiol. I rai sefydliadau mae hyn yn golygu annog teyrngarwch a dychwelyd gan nifer fawr o gwsmeriaid. I eraill, mae'n ymwneud â meithrin a chael cyswllt gyda llai o gwsmeriaid gwerthfawr sy'n gwneud cyfraniad strategol pwysig i lwyddiant eich sefydliad. Mae'r Safon hon ar eich cyfer chi os ydych mewn sefyllfa i ddylanwadu ar y ffordd y mae eich sefydliad yn pennu lefel y gwasanaeth sy'n cael ei gynnig i gwsmeriaid gwahanol yn unig

## Meini prawf perfformiad

*Rhaid i chi allu:*

**Sefydlu cysylltiadau cwsmeriaid effeithiol**

P1 adnabod y mathau o gwsmeriaid y dylech ddatblygu cysylltiadau cwsmeriaid tymor hwy a hybu teyrngarwch gyda nhw

P2 cyfathrebu gyda'r cwsmeriaid hyn er mwyn iddynt wybod eu bod yn bwysig i'ch sefydliad

P3 esbonio eich rôl, diben gwneud cyswllt a buddion datblygu perthynas tymor hwy gyda chwsmeriaid

P4 ei wneud yn glir eich bod yn croesawu cyfathrebu ar y ddwy ochr ynglŷn â disgwyliadau cwsmeriaid

**Cynnal a datblygu cysylltiadau cwsmeriaid effeithiol**

P5 hysbysu cwsmeriaid a derbyn beirniadaeth gan gwsmeriaid yn agored ac yn adeiladol

P6 asesu a yw disgwyliadau cwsmeriaid yn cael eu bodloni'n barhaus yn rheolaidd

P7 defnyddio eich dylanwad a'ch awdurdod yn eich sefydliad eich hun i sicrhau bod anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid yn cael eu bodloni a, lle y bo'n bosibl, eich bod yn rhagori arno

P8 casglu adborth gan gwsmeriaid a staff er mwyn sicrhau bod atebion yn cael eu darparu sy'n arwain at fodlonrwydd cwsmeriaid

P9 dadansoddi cysylltiadau cwsmeriaid a chynnig newidiadau fydd yn datblygu teyrngarwch tymor hwy i bobl ag awdurdod yn eich sefydliad

## Gwybodaeth a dealltwriaeth

*Mae angen i chi wybod a deall:*

G1 sut i adnabod a rhoi blaenoriaeth i fathau o gwsmeriaid y dylech fod yn datblygu perthynas tymor hwy gyda nhw

G2 y dull mwyaf priodol o sefydlu perthynas gyda chwsmeriaid sy'n cael eu targedu ar gyfer perthynas tymor hwy

G3 pwysigrwydd sgiliau cyfathrebu effeithiol wrth ymdrin â chwsmeriaid

G4 sut i archwilio a chytuno ar fuddion ar y cyd o gynnal a datblygu perthynas tymor hwy gyda chwsmeriaid

G5 sut i gyfathrebu gyda chwsmeriaid, yn arbennig pan fyddant yn anfodlon gyda gwasanaethau neu gynnyrch

G6 sut i drafod gyda chwsmeriaid mewn ffordd sy'n cydbwyso eu disgwyliadau gyda disgwyliadau eich sefydliad

G7 y mathau o gyfaddawdu fyddai'n dderbyniol i'ch sefydliad wrth fodloni disgwyliadau cwsmeriaid

G8 sut i ddefnyddio eich dylanwad a'ch awdurdod i fodloni neu ragori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid

G9 dulliau o fonitro bodlonrwydd cwsmeriaid sy'n briodol i'ch lefel awdurdod chi yn y sefydliad

G10 y rhan sy'n cael ei chwarae gan gyswllt rhyngrwyd a'r cyfryngau cymdeithasu a'r potensial y mae hwn yn ei gynnig ar gyfer datblygu a chynnal cysylltiadau cwsmeriaid effeithiol

Datblygu a chynnal cysylltiadau cwsmeriaid effeithiol

| | |
|---|---|
| **Datblygwyd gan** | Lantra |
| **Dyddiad cymeradwyo** | 01 Ion 2013 |
| **Dyddiad Adolygu Dangosol** | 01 Ion 2016 |
| **Dilysrwydd** | Ar hyn o bryd |
| **Statws** | Gwreiddiol |
| **Sefydliad cychwynnol** | Skills CFA |
| **RCU gwreiddiol** | CFACSB15 |
| **Galwedigaethau perthnasol** | Galwedigaethau Gwasanaethau Cwsmeriaid, Milfeddyg para-broffesiynol |
| **Cyfres/Set** | Gweithgareddau Milfeddygol Para-broffesiynol |
| **Geiriau Allweddol** | perthynas â chwsmeriaid; datblygu perthynas; teyrngarwch; dylanwad; gwasanaeth cwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; ymddygiad; gweithio gyda phobl eraill; gwaith tîm; rhoi gwybodaeth, derbyn gwasanaethau gwybodaeth; cynnyrch |