Delio â bwciadau

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â delio â phob math o ymholiadau bwcio, gan gynnwys diwygiadau a chanslo. Mae ar gyfer pobl sy'n gweithio ar y dderbynfa neu mewn timau bwciadau. Gall bwciadau gyrraedd y sefydliad trwy amrywiol ddulliau, gan gynnwys ar-lein, trwy'r e-bost, y cyfryngau cymdeithasol, drwy'r post, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb.

Pan fyddwch chi wedi cwblhau'r safon hon, byddwch chi'n gallu dangos eich dealltwriaeth o'r canlynol, a'ch gallu i:

• Ddelio â bwciadau

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Delio ag ymholiadau bwcio gan ddilyn gweithdrefnau sefydliadol, yn ôl y math o ymholiad
2. Ymateb i'r ymholiad bwcio gyda gwybodaeth gywir
3. Manteisio ar y cyfle i werthu cynnyrch a gwasanaethau eraill o fewn yr ohebiaeth yn ôl at y cwsmer, lle bo'n bosibl ac yn briodol
4. Gwahodd eich cwsmeriaid i fwcio, lle bo'n bosibl, a derbyn a chofnodi eu manylion yn gywir
5. Caniatáu am anghenion a gofynion y cwsmer a dilyn gweithdrefnau sefydliadol yn unol â hynny
6. Delio ag unrhyw gadarnhad, canslo a diwygiadau yn unol â gweithdrefnau a gofynion sefydliadol
7. Casglu gwybodaeth gyfredol am brisiau, bargeinion a rheolau trydydd parti, lle bo hynny'n berthnasol
8. Nodi, gwirio a mynd ar drywydd bwciadau heb eu cadarnhau yn y system fwcio
9. Cynnal cofnodion o'r holl fwciadau yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Pwysigrwydd delio â chwsmeriaid yn gwrtais ac yn gymwynasgar bob amser
2. Pam mae'n bwysig rhoi gwybodaeth lafar ac ysgrifenedig gywir i gwsmeriaid
3. Y mathau o broblemau a all ddigwydd gyda bwciadau, a sut i ddelio â'r rhain yn gywir
4. Gofynion cyfreithiol sylfaenol perthnasol yn gysylltiedig â nwyddau a gwasanaethau sydd ar werth wrth gael, cadarnhau, diwygio a chanslo ymholiadau bwcio
5. Gweithdrefnau a systemau bwcio eich sefydliad, gan gynnwys systemau trydydd parti
6. Pwysigrwydd uwch-werthu deallus a phriodol
7. Beth yw gorfwcio, sut i ddelio â hyn a pham mae'n digwydd
8. Pam mae'n bwysig cael a chofnodi manylion bwcio yn gywir
9. Pam mae'n bwysig manteisio ar y cyfle i werthu cynnyrch a gwasanaethau
10. Sut i ganslo a diwygio bwciadau
11. Polisïau a gweithdrefnau canslo eich sefydliad a systemau trydydd parti
12. Pam y gall fod angen cadarnhad a blaendal gan gwsmeriaid
13. Pam mae'n hanfodol mynd ar drywydd bwciadau heb eu cadarnhau

Cwmpas/Ystod

1. Cwsmeriaid

13.1 â cheisiadau arferol

13.2 ag anghenion arbennig

2. Ymholiadau

2.1 wyneb yn wyneb

2.2 dros y ffôn

2.3 drwy'r e-bost

2.4 systemau bwcio ar-lein

2.5 gwasanaethau a chyfleusterau sydd ar gael

2.6 nodweddion a buddion gwasanaethau a chyfleusterau

2.7 prisiau

2.8 cynigion arbennig a hyrwyddiadau sydd ar gael

2.9 cyfryngau cymdeithasol

2.10 systemau bwcio trydydd parti

3. Systemau bwcio

3.1 systemau cyfrifiadurol

3.2 systemau â llaw

3.3 systemau ar-lein

4. Diwygiadau i fwciadau a chanslo bwciadau

4.1 newid bwciad

4.2 canslo bwciad

Geirfa

Cwsmer
Unrhyw un sydd eisiau bwcio, diwygio bwciad neu ganslo bwciad

PPL2FOH3

Delio â bwciadau

Datblygwyd gan	People 1st
Fersiwn rhif	3
Dyddiad cymeradwyo	01 Maw 2022
Dyddiad Adolygu Dangosol	28 Chwef 2027
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	People 1st
RCU gwreiddiol	PPL2FOH3
Galwedigaethau perthnasol	Derbynnydd
Cyfres/Set	Lletygarwch – Cadw Tŷ a Derbynfa Blaen Tŷ
Geiriau Allweddol	delio, bwciadau