

Cyflawni dyletswyddau derbynfa salon

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â'r sgiliau pwysig o groesawu a derbyn pobl wrth iddynt ddod i mewn i'r salon, ymdrin ag ymholiadau, trefnu apwyntiadau, ymdrin â thaliadau cleientiaid a chynnal a chadw ardal y dderbynfa'n gyffredinol. Mae ymdrin â phobl yn gwrtais wrth eu holi i ddarganfod beth maen nhw ei eisiau yn ffurfio rhan bwysig o'r safon hon.

Er mwyn gweithredu'r safon hon bydd angen ichi gynnal a chadw iechyd, diogelwch a hylendid ar raddfa uchel trwy gydol eich gwaith. Bydd rhaid ichi hefyd gynnal a chadw ymddangosiad personol proffesiynol ac arddangos sgiliau cyfathrebu effeithiol.

*

*

Prif ddeilliannau'r safon hon yw:

1. cynnal a chadw ardal y dderbynfa
2. rhoi sylw i gleientiaid ac ymholiadau
3. trefnu apwyntiadau ar gyfer gwasanaethau salon
4. ymdrin â thaliadau gan gleientiaid

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

Cynnal a chadw ardal y dderbynfa

*
*

1. sicrhau bod ardal y dderbynfa yn lân ac yn daclus bob amser
2. cynnal a chadw lefelau'r deunydd ysgrifennu yn y dderbynfa y cytunwyd arnynt
3. sicrhau bod lefelau cywir o gyflenwadau yn yr arddangosfeydd cynhyrchion bob amser
4. cynnig croeso i gleientiaid yn unol â pholisïau gofal cleientiaid eich salon

Rhoi sylw i gleientiaid ac ymholiadau

*
*

5. rhoi sylw i **bobl** mewn ffordd gwrtais
6. canfod diben yr **ymholiadau**
7. cadarnhau apwyntiadau a rhoi gwybod i'r person perthnasol
8. cyfeirio unrhyw **ymholiadau** na ellir ymdrin â nhw at y person perthnasol er mwyn iddi/iddo weithredu arnynt
9. cofnodi negeseuon a'u trosglwyddo i'r person perthnasol ar yr adeg gywir
10. rhoi gwybodaeth glir
11. rhoi gwybodaeth gyfrinachol i bobl awdurdodedig yn unig
12. pwyso a mesur yr angen i roi sylw i unigolion gan sicrhau ar yr un pryd nad yw eraill yn cael eu hanwybyddu

Trefnu apwyntiadau ar gyfer gwasanaethau salon

Cyflawni dyletswyddau derbynfa salon

*
*

13. ymdrin â phob cais am **apwyntiadau**
14. adnabod gofynion y cleientiaid ar gyfer y gwasanaeth y gofynnwyd amdano
15. cadarnhau bod y cleient wedi cael profion perthnasol wrth drefnu apwyntiadau **
16. trefnu i'r cleient gael profion perthnasol, pan fydd angen, o fewn terfynau eich awdurdod chi eich hun
17. trefnu apwyntiadau mewn modd sy'n bodloni'r cleient, y cynllunydd gwallt ac sy'n sicrhau'r defnydd mwyaf cynhyrchiol o amser y salon
18. cadarnhau bod manylion yr apwyntiad yn dderbyniol i'r cleient
19. cofnodi manylion yr apwyntiad i fodloni gofynion eich salon

Ymdrin â thaliadau gan gleientiaid

*
*

20. cyfrifo cyfanswm costau i'r cleient
21. dweud wrth y cleientiaid beth yw'r costau
22. archwilio'n weledol y nwyddau sy'n cael eu prynu er mwyn sicrhau bod eu cyflwr a'u hansawdd yn iawn wrth iddynt gael eu prosesu ar gyfer taliad
23. cadarnhau **dull y cleient o dalu** a chydabod derbyn taliadau
24. sicrhau bod y taliadau a dderbynnir yn gywir
25. cofnodi gwybodaeth am y gwerthiant i fodloni gofynion eich salon
26. cael awdurodd i dderbyn taliadau nad ydynt yn arian parod pan fydd y gwerth yn fwy na'r cyfyngiad y gallwch chi ei dderbyn
27. hysbysu cleientiaid pan na ellir awdurdodi taliadau nad ydynt yn arian parod
28. canfod a datrys, lle bydd hynny'n bosibl, unrhyw **anghysondebau**

mewn taliadau o fewn terfynau eich awdurdod chi eich hun

29. cyfeirio **anghysondebau** talu na allwch chi eu datrys i'r person perthnasol er mwyn iddi/iddo weithredu arnynt
30. rhoi'r newid cywir a rhoi derbynebau pan fydd cleientiaid eu hangen
31. dilyn dulliau gweithredu diogelwch man talu bob amser
32. adnabod ac adrodd am lefelau isel o newid mân mewn pryd i osgoi prinder

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

Cynnal a chadw ardal y dderbynfa

*
*

1. dulliau gweithredu eich salon ar gyfer:

1.1 cynnal a chadw ardal y dderbynfa

1.2 gofalu am gleientiaid yn y dderbynfa

2. terfynau eich awdurdod wrth gynnal a chadw ardaloedd y dderbynfa

3. pwysigrwydd gwirio ac adnabod unrhyw ddiffygion mewn cynhyrchion masnachol

4. pa ddeunydd ysgrifennu ar gyfer y dderbynfa a faint ohono y dylid ei gadw yn ardal eich derbynfa

*
*

Rhoi sylw i gleientiaid a threfnu apwyntiadau ar gyfer gwasanaethau salon

*
*

5. pwysigrwydd cyfathrebu effeithiol i fusnes y salon

6. sut a phryd i ofyn cwestiynau

7. sut i siarad yn eglur mewn ffordd sy'n gweddu i'r sefyllfa

8. sut i ddangos eich bod yn gwrando'n ofalus ar beth mae pobl yn ei ddweud wrthyh

9. sut i addasu'r hyn rydych chi'n ei ddweud i weddu i wahanol sefyllfaoedd

10. sut i arddangos iaith corff gadarnhaol

11. dulliau gweithredu eich salon ar gyfer:

Cyflawni dyletswyddau derbynfa salon

11.1 cynnal cyfrinachedd

11.2 cymryd negeseuon

11.3 trefnu a chofnodi apwyntiadau

11.4 cynnal profion

11.5 delio â'r hyn rydych chi'n amau sy'n dwyll

11.6 awdurdodi taliadau nad ydynt yn arian parod pan fydd y rheiny 'yn uwch na'r cyfyngiad'

11.7 diogelwch personol

12. terfynau eich awdurdod wrth:

12.1 rhoi sylw i bobl ac ymholiadau

12.2 gwneud apwyntiadau

12.3 cyflawni profion

12.4 delio â thaliadau ac anghysondebau

13. pwysigrwydd cadarnhau a threfnu apwyntiadau yn gywir

14. y mathau o wybodaeth sydd ei hangen i drefnu apwyntiad

15. y systemau cyffredin sydd ar gael i drefnu apwyntiadau megis â llaw ac yn electronig

16. pwysigrwydd cymryd negeseuon a'u trosglwyddo i'r person cywir ar yr adeg gywir

17. at bwy y dylid troi ati/ato pan fydd gwahanol fathau o ymholiadau

18. y person yn eich salon y dylech gyfeirio problemau ynghylch y dderbynfa ati/ato

19. pwysigrwydd gwirio bod cleientiaid wedi cael profion ar gyfer gwasanaethau penodol

20. hawliau, dyletswyddau a chyfrifoldebau perthnasol sy'n gysylltiedig â'r Ddeddf Gwerthiant Nwyddau a Gwasanaethau a Deddf Diogelu Data

21. canlyniadau diystyru cyfrinachedd
22. y gwasanaethau sydd ar gael ac am ba hyd y maen nhw'n para a'u cost
23. y cynhyrchion sydd ar werth a'u prisiau
24. sut i adnabod unrhyw ostyngiadau cyfredol a chynigion arbennig megis cynigion 2 am bris 1 a thalebau
25. sut i bwyso a mesur rhoi'r maint cywir o sylw i gleientiaid unigol pan fyddwch yn gyfrifol am gleientiaid eraill ar yr un pryd yn ystod cyfnodau masnachu prysur

**

Ymdrin â thaliadau gan gleientiaid**

*
*

26. dulliau cyffredin o gyfrifo taliadau gan gynnwys technoleg pwynt talu a chyfrifiadau corfforol
27. sut i gadw arian a thaliadau eraill yn saff ac yn ddiogel
28. y mathau o daliadau rydych wedi eich awdurdodi i'w derbyn
29. sut i gael awdurdodiad electronig ar gyfer cardiau taliadau
30. sut i adnabod a delio gydag anghysondebau:

30.1 taliadau ffug

30.2 arian annilys

30.3 sieciau, cardiau credyd a chardiau taliadau yr amheuir eu bod wedi eu dwyn

30.4 cerdyn annilys

30.5 cwblhau siec yn anghywir

30.6 anghydfodau taliadau

31. sut i ymdrin â chwsmeriaid sy'n cynnig arian amheus neu daliadau amheus heb fod yn arian parod
32. canlyniadau methu â thrafod taliadau'n gywir

Cwmpas/Ystod cysylltiedig â meini prawf perfformiad

1. Pobl

* *

1.1 sydd ag anghenion a disgwyliadau gwahanol

1.2 sydd â chwyn

2. Ymholiadau

* *

2.1 wyneb yn wyneb

2.2 ar y ffôn

2.3 yn electronig

3. Apwyntiadau

3.1 wyneb yn wyneb

3.2 ar y ffôn

4. Dulliau talu

4.1 arian

4.2 taliad nad yw'n arian

Gwerthoedd

1. Mae'r **Gwerthoedd Allweddol** canlynol yn tanategu cyflenwi gwasanaethau yn y sector trin gwallt a gwaith barbwr:
 - 1.1 parodrwydd i ddysgu
 - 1.2 cwblhau gwasanaethau mewn amser sy'n fasnachol ymarferol
 - 1.3 bodloni safonau ymddangosiad y sefydliad a'r diwydiant fel ei gilydd
 - 1.4 sicrhau bod hylendid a diogelwch personol yn bodloni gofynion derbyniol y diwydiant a'r sefydliad
 - 1.5 agwedd hyblyg tuag at waith
 - 1.6 gweithiwr tîm
 - 1.7 cynnal a chadw gofal cwsmeriaid
 - 1.8 agwedd gadarnhaol
 - 1.9 moeseg bersonol a phroffesiynol
 - 1.10 y gallu i hunan-reoli
 - 1.11 sgiliau creadigrwydd
 - 1.12 sgiliau cyfathrebu geiriol a chyfathrebu di-eiriau ardderchog
 - 1.13 cynnal a chadw dulliau gweithio effeithiol, hylan a diogel
 - 1.14 cadw at gyfarwyddiadau'r gweithle, y cyflenwyr neu'r gwneuthurwyr er mwyn defnyddio cyfarpar, defnyddiau a chynhyrchion yn ddiogel

Ymddygiadau

1. Mae'r **ymddygiadau** canlynol yn tanategu'r dasg o gyflenwi gwasanaethau yn y sector trin gwallt a gwaith barbwr. Mae'r ymddygiadau hyn yn sicrhau bod cleientiaid yn cael argraff gadarnhaol o'r salon a'r unigolyn fel ei gilydd
 - 1.1 bodloni safonau ymddygiad y salon
 - 1.2 cyfarch y cleient yn barchus ac mewn ffordd gyfeillgar
 - 1.3 cyfathrebu gyda'r cleient mewn ffordd sy'n gwneud iddi/iddo deimlo'n werthfawr a pharchus
 - 1.4 adnabod a chadarnhau disgwyliadau'r cleient
 - 1.5 trin y cleient mewn ffordd gwrtais a gwasanaethgar ar bob adeg
 - 1.6 rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r cleient a'i chadw/gadw'n gysurlon
 - 1.7 addasu'r ymddygiad er mwyn ymateb yn effeithiol i ymddygiad gwahanol gleientiaid
 - 1.8 ymateb yn brydlon i gleient sy'n ceisio cymorth
 - 1.9 dewis y ffordd fwyaf priodol o gyfathrebu gyda'r cleient
 - 1.10 cadarnhau gyda'r cleient eich bod wedi deall ei disgwyliadau /ddisgwyliadau yn llwyr
 - 1.11 ymateb yn brydlon a chadarnhaol i gwestiynau a sylwadau'r cleient

Cyflawni dyletswyddau derbynfa salon

- 1.12 rhoi amser i'r cleient ystyried yr ymateb a rhoi esboniad pellach pan fydd hynny'n briodol
- 1.13 dod o hyd i wybodaeth ar fyr dro fydd o gymorth i'r cleient
- 1.14 rhoi i'r cleient y wybodaeth sydd ei hangen arni/arno am y gwasanaethau neu'r cynhyrchion a gynigir gan y salon
- 1.15 adnabod gwybodaeth all fod yn gymhleth i'r cleient a gwirio a yw hi/e yn ei deall yn llwyr
- 1.16 esbonio'n glir wrth y cleientiaid unrhyw resymau pam na ellir cyfarfod â'u hanghenion neu eu disgwyliadau

Geirfa

1. Gwybodaeth gyfrinachol

Gall gynnwys agweddau personol sgysiaid gyda chleientiaid, agweddau personol sgysiaid gyda chydweithwyr, cynnwys cofnodion cleientiaid, manylion personol staff a chleientiaid e.e. cyfeiriadau a rhifau ffôn, agweddau ariannol y busnes, clecs.

2. Terfynau eich awdurdod chi

*
*

Hyd a lled eich cyfrifoldeb fel y mae wedi ei bennu gan eich swydd-ddisgrifiad a pholisïau'r gweithle.

3. Cyflwyniad personol

*
*

Mae hwn yn cynnwys hylendid personol; y defnydd o gyfarpar diogelu personol; dillad ac ategolion sy'n addas i'r gweithle penodol.

4. Person perthnasol

*
*

Unigolyn sy'n cael ei hystyried/ystyried yr yn gyfrifol am eich arolygu yn ystod tasg neu wasanaeth penodedig neu'r person y byddwch chi fel arfer yn rhoi adroddiad iddo/iddi e.e. eich rheolwr llinell. Yn y Safonau penodol hyn, gall hefyd gyfeirio at unigolyn y mae'r salon yn ei ystyried yn gyfrifol am feysydd a gwasanaethau penodol.

5. Profion

*
*

Bydd prawf yn pennu a yw cleient yn addas ar gyfer gwasanaeth arbennig e.e. prawf croen sy'n canfod a oes gan y cleient alergedd i gynnrych neu gemegyn.

Cyflawni dyletswyddau derbynfa salon

Datblygwyd gan	SkillsActive
Dyddiad cymeradwyo	28 Chwef 2014
Dyddiad Adolygu Dangosol	29 Ebr 2018
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	SkillsActive
RCU gwreiddiol	SKAG4
Galwedigaethau perthnasol	Mentrau mân-werthu a masnachol, Mentrau Gwasanaeth, Galwedigaethau Gwasanaeth Personol, Trinwyr gwallt a Galwedigaethau Cysylltiedig
Cyfres/Set	Trin gwallt a barbro
Geiriau Allweddol	salon; dyletswyddau derbynfa