



ANGHENION CWSMERIAID >

Cynllun y sesiwn

PARATOI ARGYFER GWATH



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

CIPOLWGW

Dyma ail sesiwn yr uned Profiad Cwsmeriaid. Bydd y dysgwyr yn canolbwyntio ar un neu ddau o sefydliadau penodol ac yn ystyried sut maen nhw'n rhoi profiad da i gwsmeriaid. Bydd y dysgwyr hefyd yn ystyried y gwahaniaeth y mae aelodau unigol o staff yn gallu ei wneud i brofiad cwsmer, a beth mae sefydliadau'n gallu ei wneud i gael gwybod beth ydy barn cwsmeriaid am eu cynnyrch neu wasanaeth. Yn ystod y sesiwn bydd cyfleoedd i'r dysgwyr greu hysbysebion, cyflwyniadau a deunyddiau gweledol i gyfleu gwybodaeth. Cafodd y sesiwn yma ei chreu mewn partneriaeth â Meta.



CYSYLLTIADAU ÂR CWRICWLWM

- ✓ Cyflogadwyedd (Cymru)



CYFLEOEDD LLYTHRENNEDD, IAITH A

RHIFEDD

- ✓ Ymchwilio i wahanol sefydliadau, ac ysgrifennu a chyflwyno gwybodaeth amdanyn nhw
- ✓ Ysgrifennu am adborth ar wasanaeth cwsmeriaid ar booster neu gyflwyniad



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Anghenion cwsmeriaid
- ✓ Deunyddiau ar gyfer gweithgareddau allbwn



CYFLEOEDD I GAEL CYMWYSTERAU

- ✓ Profiad Cwsmeriaid – Deiliant Dysgu 2: Deall anghenion cwsmeriaid a sut mae gwahanol sefydliadau yn ceisio eu diwallu

DEILLIANNAU DYSGU

- ✓ Deall sut mae sefydliadau'n rhoi profiad da i gwsmeriaid
- ✓ Gwybod sut gall aelodau unigol o staff roi profiad da i gwsmeriaid
- ✓ Deall sut gall sefydliadau gasglu adborth gan gwsmeriaid

GWEITHGAREDDAU

GWEITHGAREDD	AMSER	TUDALEN
<u>Cyflwyniad</u>	5-10 munud	<u>03</u>
<u>Rhoi profiad da i gwsmeriaid</u>	Yn dibynnu	<u>04</u>
<u>Pwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid</u>	30 munud	<u>05</u>
<u>Dirwyn i ben</u>	5 munud	<u>07</u>



CYFLWYNIAD



AMSER

5-10 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Anghenion cwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD

1. Dangoswch i'r dysgwyr y sleid yn y cyflwyniad sy'n dangos logos gwahanol fusnesau. Gofynnwch iddyn nhw drafod, mewn parau, beth maen nhw'n meddwl ydy'r busnesau, a pha gynnyrch/ gwasanaeth maen nhw'n ei werthu.
2. Anogwch y dysgwyr i rannu eu syniadau â'r grŵp ehangach. Atebion:
 - Nando's – bwyty sy'n gwerthu bwydydd cyw iâr yn bennaf, ac sy'n cynnig gwasanaeth bwyty neu decawê
 - Lush – siop cynnyrch cosmetig sy'n gwerthu cynnyrch bath, cynnyrch croen, cynnyrch gwallt, ac ati
 - WH Smith – siop sy'n gwerthu deunyddiau ysgrifennu a llyfrau'n bennaf
3. Gofynnwch i'r dysgwyr a oes unrhyw un ohonyn nhw erioed wedi siopa mewn unrhyw un o'r busnesau neu wedi prynu ganddyn nhw. Dylech eu hannog i ddweud sut brofiad oedd hynny fel cwsmer – oedd y profiad yma'n un o ansawdd uchel? Fyddai'r profiad wedi gallu bod yn well? Sut?

Mae hyn yn gyfle da i ailedrych ar beth mae profiad cwsmeriaid yn ei olygu, ar sail yr hyn maen nhw wedi'i ddysgu yn y sesiwn flaenorol.



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

RHOI PROFIAD DA I GWSMERIAID



AMSER

Yn dibynnu



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Anghenion cwsmeriaid
- ✓ Deunyddiau ar gyfer y dasg yng ngham 3



CYFLEOEDD I GAEL CYMWYSTERAU

- ✓ Y cynnyrch/gwasanaethau mae sefydliadau'n eu cynnig
- ✓ Sut mae sefydliadau'n rhoi profiad da i gwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD

1. Dywedwch wrth y dysgwyr y byddwch chi'n edrych ar sut mae busnesau'n ceisio rhoi profiad da i gwsmeriaid. Eglurwch fod gwahanol ffactorau sy'n helpu i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael profiad o ansawdd uchel.
2. Dangoswch i'r dysgwyr y lluniau ar y sleid berthnasol yn y cyflwyniad. Fel grŵp, mae angen i chi drafod a dweud pa ffactorau y mae'r lluniau hyn yn eu cynrychioli. Cofiwch eu hatgoffa y byddech chi wedi trafod llawer o'r ffactorau hyn yn eich sesiwn flaenorol.

Atebion posibl:

- Cynnyrch o ansawdd uchel
- Gwasanaeth da i gwsmeriaid
- Gwefan hawdd ei defnyddio
- Siopau wedi'u gosod yn dda

3. Mae'n rhaid i'r dysgwyr fynd ati'n awr i roi eu dealltwriaeth ar waith ar gyfer busnesau penodol. Yn unigol neu mewn grwpiau bach, mae angen i'r dysgwyr ddewis un neu ddau o fusnesau (o leiaf ddau os ydyn nhw'n gweithio tuag at Lefel 2/Lefel 5 SCQF y cymhwyster). Gallant ddewis un neu ddau o blith y rhai sydd wedi'u rhestru yn y cyflwyniad, neu ddewis rhai eu hunain. Bydd angen i'r dysgwyr fod yn gyfarwydd â'r busnes(au), neu allu mynd ar y rhyngwyd i wneud rhywfaint o ymchwil.

Bydd dysgwyr Lefel Mynediad 3/Lefel 3 SCQF a Lefel 1/Lefel 4 SCQF yn creu hysbyseb ar gyfer eu busnes. Gall fod ar ffurf recordiad fideo/sain neu ddeunydd gweledol. Mae angen iddyn nhw wneud y canlynol:

- Dweud pa gynnyrch/gwasanaeth mae'r busnes yn ei gynnig
- Dweud sut mae'r busnes yn rhoi profiad da i gwsmeriaid

Bydd dysgwyr Lefel 2/Lefel 5 SCQF yn creu recordiad fideo/sain neu ddeunydd gweledol sy'n rhoi argymhellion i gwsmer sy'n chwilio am y busnes gorau ar gyfer gwasanaeth/cynnyrch penodol. Mae angen iddyn nhw wneud y canlynol:

- Cymharu cynnyrch/gwasanaethau dau fusnes
- Dweud sut mae pob busnes yn rhoi profiad da i gwsmeriaid
- Argymhell un busnes

Atgoffwch y dysgwyr i feddwl yn ôl i'r ffactorau sy'n rhoi profiad da i gwsmeriaid, a drafodwyd yn y cam blaenorol. Efallai y byddwch am ddangos y sleid honno wrth iddyn nhw weithio ar y dasg yma.



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

PWYSIGRWYDD GWASANAETH CWSMERIAID



AMSER

30 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Deunyddiau i greu poster/cyflwyniad
- ✓ Cyflwyniad Anghenion cwsmeriaid



CYFLEOEDD I GAEL CYMWYSTERAU

- ✓ Sut gall aelod unigol o staff roi profiad da i gwsmeriaid
- ✓ Sut gall sefydliadau gasglu adborth gan gwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD

1. Eglurwch i'r dysgwyr mai un o'r ffactorau pwysicaf wrth roi profiad da i gwsmeriaid ydy gwasanaeth cwsmeriaid.
2. Anogwch y dysgwyr i rannu unrhyw enghreifftiau o wasanaeth gwael maen nhw, neu rywun maen nhw'n ei adnabod, wedi'i gael fel cwsmer. Beth ddigwyddodd? Sut oedd hynny wedi gwneud iddyn nhw deimlo? Efallai y byddwch am rannu'ch profiad eich hun i ennyn ymateb. Fel grŵp, mae angen i chi drafod a nodi ar fwrdd gwyn/siart troi ychydig o arwyddion/enghreifftiau o wasanaeth gwael i gwsmeriaid.

Atebion posibl:

- Staff digywilydd neu'n amharod i helpu
- Gorfod aros am amser hir
- Methu cael gafael ar neb

GWEITHGAREDD ARALL

Chwaraewch hanner cyntaf y fideo yma i'r dysgwyr, neu fideo tebyg sy'n dangos gwasanaeth gwael i gwsmeriaid: https://www.youtube.com/watch?v=Zy1h49_L8ME.

Ar ôl chwarae'r fideo, gofynnwch i'r dysgwyr ddweud pam oedd y gwasanaeth a gafodd y cwsmer yn wasanaeth gwael. Gallech chwarae ail hanner y fideo i ddangos sut gellid gwella'r gwasanaeth i'r cwsmer; bydd hyn yn help gyda'r cam nesaf.

3. Dywedwch wrth y dysgwyr eu bod bellach yn gwybod beth mae profiad gwael i gwsmeriaid yn ei olygu, a bod angen iddyn nhw ystyried beth y gall aelodau unigol o staff ei wneud i helpu i roi profiad da i gwsmeriaid yn gyffredinol.

Gofynnwch i'r dysgwyr drafod, mewn parau, adegau pan oedd aelod unigol o staff wedi rhoi gwasanaeth gwych iddyn nhw neu i rywun maen nhw'n ei adnabod, a oedd yn golygu eu bod wedi cael profiad gwych fel cwsmer. Efallai y byddwch am ofyn y cwestiynau hyn i helpu i sbarduno trafodaeth:

- Oes aelod o staff erioed wedi'ch helpu i ddod o hyd i eitem?
- Ydych chi erioed wedi gorfod dychwelyd eitem a bod aelod o'r staff yn barod iawn i helpu?



Prince's Trust

START
SOMETHING

- Ydych chi erioed wedi cael rhywun gwych yn gweini arnoch chi mewn bwyty? Beth oedd y person hwnnw wedi'i wneud i roi gwasanaeth da?
4. Anogwch y dysgwyr i adrodd yn ôl ar eu profiadau i'r grŵp ehangach. Trafodwch pa wahaniaeth y mae cael gwasanaeth da fel cwsmer yn ei wneud o'i gymharu â chael gwasanaeth gwael fel cwsmer:
 - Fyddai hynny'n gwneud i chi ystyried a ydych chi eisiau prynu gan y sefydliad hwnnw eto?
 - Fyddech chi'n rhannu'ch profiad â ffrindiau neu deulu neu ar-lein?
 5. Dangoswch i'r dysgwyr y lluniau o sefydliadau sy'n ceisio casglu adborth gan gwsmeriaid drwy Instagram (yn y cyflwyniad). Gofynnwch i'r dysgwyr beth mae'r lluniau'n ei ddangos. Eglurwch fod cyfryngau cymdeithasol yn un ffordd y gall sefydliadau gasglu adborth gan gwsmeriaid.

Gofynnwch i'r dysgwyr ym mha ffyrdd eraill y gall sefydliadau gasglu adborth gan gwsmeriaid. Gallwch ddefnyddio'r lluniau yn y cyflwyniad i helpu'r dysgwyr i feddwl am atebion.

Dyma'r dulliau a ddangosir yn y cyflwyniad:

- Adolygiadau ar-lein
- Arolygon e-bost/ar-lein
- Botymau adolygiad wyneb yn wyneb

Dyma rywfaint o ddulliau eraill:

- Llinellau ffôn/galwadau ffôn
- Ymchwilio i gyfeiriadau at y sefydliad ar gyfryngau cymdeithasol
- Polau ar gyfryngau cymdeithasol

GWEITHGAREDD YMESTYNNOL DEWISOL

Gallech drafod y pwnc yma ymhellach a gofyn i'r dysgwyr:

- Pam mae sefydliadau eisiau casglu adborth gan gwsmeriaid, a pham mae'n bwysig iddyn nhw wneud hynny? Sut mae'n eu helpu?
- Pa fath o adborth gan gwsmeriaid ydych chi'n edrych arno wrth brynu cynnyrch neu wasanaeth?

6. Os ydy'r dysgwyr yn gweithio tuag at y cymhwyster, dywedwch wrthyn nhw am ddewis sefydliad go iawn neu ffuglennol a chreu poster neu gyflwyniad sy'n cynnig cyngor campus i'r staff. Rhaid i'r cyngor roi sylw i'r canlynol:
 - Beth mae'n rhaid i aelodau staff ei wneud i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael profiad da
 - Sut gallant gasglu adborth gan gwsmeriaid i sicrhau eu bod wedi rhoi profiad da i gwsmeriaid



DIRWYN I BEN >



AMSER

5 munud

CAMAU'R GWEITHGAREDD >

1. I ddirwyn y sesiwn i ben, gofynnwch i'r dysgwyr:
 - Beth ydych chi wedi'i ddysgu heddiw am brofiad cwsmeriaid?
 - Fyddwch chi'n cadw llygad am unrhyw beth newydd/gwahanol wrth siopa neu fynd i fwty ac ati?
 - Yn eich barn chi, beth ydy'r allwedd i roi profiad da i gwsmeriaid? Pam?



Prince's Trust

**START
SOMETHING**