



PARATOI AR GYFERGWATH

NODWEDDION PROFIAD DA I GWSMERIAID >

Cynllun y sesiwn



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

CIPOLWGW >

Dyma sesiwn gyntaf yr uned Profiad Cwsmeriaid. Mae'n cyflwyno'r dysgwyr i gysyniad 'profiad cwsmeriaid', gan ddefnyddio eu profiadau eu hunain a phrofiadau pobl eraill. Bydd y dysgwyr yn ystyried beth mae profiad da i gwsmeriaid yn ei olygu, a beth sy'n gallu bod yn rhwystr rhag rhoi profiad da i gwsmeriaid. Byddan nhw hefyd yn cael cyfle i greu a chyflwyno eu cyflwyniad eu hunain ar y pwnc. Cafodd y sesiwn yma ei chreu mewn partneriaeth â Meta.



CYSYLLTIAU A'R CWRICWLWM

- ✓ Cyflogadwyedd (Cymru)



DEUNYDDIAU

- ✓ Taflen waith a chyflwyniad Nodweddion profiad da i gwsmeriaid



CYFLEOEDD LLYTHRENNEDD, IAITH A

RHIFEDD

- ✓ Darllen gwahanol senarios, a nodi a thrafod pwyntiau allweddol
- ✓ Ysgrifennu a chyflwyno cyflwyniad llawn gwybodaeth



CYFLEOEDD I GAEL CYMWHYSTERAU

- ✓ Profiad Cwsmeriaid – Deilliant Dysgu 1: Deall nodweddion profiad da i gwsmeriaid

DEILLIANNAU DYSGU >

- ✓ Gwybod beth mae profiad cwsmeriaid yn ei olygu
- ✓ Deall pwysigrwydd profiad da i gwsmeriaid

GWEITHGAREDDAU >

GWEITHGAREDD	AMSER	TUDALEN
Cyflwyniad	10-15 munud	03
Gwahanol fathau o brofiadau cwsmeriaid	15-20 munud	04
Rhoi profiad da i gwsmeriaid	30-45 munud	06
Dirwyn i ben	5 munud	08



CYFLWYNIAD



AMSER

10-15 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Bwrdd gwyn/Siart troi
- ✓ Cyflwyniad Nodweddion profiad da i gwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD

1. Cyflwynwch y sesiwn i'r dysgwyr drwy ddweud y byddwch chi'n edrych ar brofiad cwsmeriaid: beth mae'n ei olygu, beth sy'n enghreifftiau o brofiad da i gwsmeriaid, a pham mae hynny'n bwysig.
2. Dylech annog y dysgwyr i feddwl am y geiriau, yr ymadroddion neu'r teimladau sy'n dod i'w meddwl wrth ystyried profiad cwsmeriaid. Cofnodwch eu hymatebion ar fap meddwl ar fwrdd gwyn/siart troi.
3. Gofynnwch i'r dysgwyr drafod, mewn paru, enghraifft o brofiad maen nhw wedi'i gael fel cwsmer. Gallech roi'r cwestiynau hyn iddyn nhw i helpu i sbarduno trafodaeth (maen nhw hefyd wedi'u rhestru yn y cyflwyniad):
 - Ydych chi wedi siopa ar-lein neu wedi bod mewn siop neu fwyty'n ddiweddar?
 - Oeddech chi'n gallu dod o hyd i'r hyn roeddech chi'n chwilio amdano?
 - Oeddech chi wedi mwynhau'r profiad?
 - Os oedd yn brofiad wyneb yn wyneb, oedd y staff yn gwrtais ac yn barod i helpu? Oedd y lleoliad wedi cael ei addurno a'i osod yn dda?
 - Os oedd yn brofiad ar-lein, oedd y wefan yn hawdd ei defnyddio?
4. Dylech annog y dysgwyr i rannu â'r grŵp cyfan yr hyn roedden nhw wedi'i drafod â'u partner.
5. Ar ôl y trafodaethau hyn, gofynnwch i'r dysgwyr beth maen nhw'n meddwl ydy ystyr profiad cwsmeriaid. Efallai y byddwch chi am feddwl am ddiffiniad fel grŵp, a'i gofnodi ar fwrdd gwyn/siart troi.



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

GWAHANOL FATHAU O BROFIADAU CWSMERIAID



AMSER

15-20 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Nodweddion profiad da i gwsmeriaid
- ✓ Taflen waith Nodweddion profiad da i gwsmeriaid (adran Senarios cwsmeriaid)

CAMAU'R GWEITHGAREDD

1. Eglurwch i'r dysgwyr fod profiad cwsmeriaid wedi newid a datblygu dros amser. Defnyddiwch y sleid yn y cyflwyniad i'ch helpu i wneud hyn.

Os ydych chi am ddysgu mwy am siopau lle nad oes til talu, dyma ychydig o ddolenni defnyddiol:

- <https://www.youtube.com/watch?v=ETH4HdBCRkK>
- <https://www.mylondon.news/whats-on/shopping/tesco-opening-supermarket-without-tills-21329178>

2. Gofynnwch i'r dysgwyr ydyn nhw'n mwynhau math penodol o brofiad cwsmer fwy na mathau eraill, a pham. Er enghraifft, ydyn nhw'n mwynhau siopa ar-lein, neu siarad â staff yn y siop?

GWETHGAREDD YMESTYNNOL DEWISOL

Cynhaliwch drafodaeth â'r dysgwyr ynghylch beth maen nhw'n meddwl y bydd profiad cwsmeriaid yn ei olygu ymhen 10-20 mlynedd.

3. Rhannwch y ddwy senario sydd wedi'u nodi yn y cyflwyniad a'r adran 'Senarios cwsmeriaid' ar y daflen waith. Mae angen i'r dysgwyr, mewn grwpiau bach neu'n unigol, gofnodi ar y daflen waith y profiadau 'da' a'r profiadau 'gwael' i'r cwsmer ym mhob senario.

Efallai y byddwch chi am wneud y senario gyntaf gyda'ch gilydd er mwyn dangos sut mae gwneud hyn a beth i gadw llygad amdano. Atebion posibl:

Senario 1

- Profiad da i'r cwsmer: Mae'n hawdd dod o hyd i'r wefan, mae'r wefan wedi'i dylunio'n dda, mae'n hawdd dod o hyd i eitemau
- Profiad gwael i'r cwsmer: Dydy'r wefan ddim yn cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol, does dim tudalen Cwestiynau Cyffredin/help amlwg na swyddogaeth sgwrsio



Prince's Trust

START
SOMETHING

Senario 2

- Profiad da i'r cwsmer: Mae'r staff yn gwrtais, mae'r cwsmer yn cael profiad da, mae'r broses dalu'n digwydd yn gyflym, ac mae'r amser aros/ciw yn fyr
 - Profiad gwael i'r cwsmer: Dydy'r siop ddim wedi cael ei gosod yn dda, dydy'r wybodaeth/arwyddion ddim yn berthnasol mwyach, dydy'r cwsmer ddim yn gallu talu yn y ffordd y byddai'n dymuno yn y cownter hunan-wasanaeth
4. Ar ôl i'r dysgwyr gwblhau'r cam olaf, dylech eu hannog i rannu eu syniadau i wneud yn siŵr eu bod yn deall beth ydy profiad da a phrofiad gwael i gwsmeriaid. Gan ddefnyddio eu hymatebion, mae angen i chi grynhoi beth mae profiad da i gwsmeriaid, a phrofiad gwael i gwsmeriaid, yn ei olygu. Efallai y byddwch chi am gofnodi hyn ar fwrdd gwyn/siart troi.



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

RHOI PROFIAD DA I GWSMERIAID >



AMSER

30-45 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Taflen waith
Nodweddion profiad da i gwsmeriaid (adran Rhwystrau)
- ✓ Adnoddau i wneud gweithgaredd allbwn



CYFLEOEDD I GAEL CYMWYSTERAU

- ✓ Dweud beth mae profiad cwsmeriaid yn ei olygu
- ✓ Enghreifftiau o'r manteision o ddarparu profiad o ansawdd uchel yn gyson i gwsmeriaid
- ✓ Enghreifftiau o'r rhwystrau rhag mynd ati'n effeithiol i roi profiad da i gwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD >

1. Dylech annog y dysgwyr i feddwl am adeg pan oedden nhw wedi cael profiad da fel cwsmer, a gofyn iddyn nhw sut deimlad oedd hynny.

Wedyn trafodwch:

- Beth ydy barn pobl am fusnesau sy'n rhoi profiad da i gwsmeriaid bob tro?
- Pam mae'n bwysig bod busnesau'n rhoi profiad da i gwsmeriaid?

Y gobaith ydy y bydd y dysgwyr yn dod i ddeall bod rhoi profiad da i gwsmeriaid yn arwain at gwsmeriaid cyson a ffyddlon ynghyd â chwsmeriaid newydd (wrth i'r gair fynd ar led/yn dilyn argymhellion gan gwsmeriaid bodlon), sy'n golygu bod y busnes yn gwneud yn dda ac yn gwneud arian.

2. Gofynnwch i'r dysgwyr pam nad ydy hi bob amser yn bosibl rhoi profiad da i gwsmeriaid. Beth ydy'r rhwystrau posibl? Gallech gynnig ychydig o awgrymiadau cychwynnol i'w hannog – hynny ydy, y wefan ddim yn gweithio oherwydd problemau technoleg, cynnyrch ddim mewn stoc ac ati.
3. Dylech annog y dysgwyr, mewn parau neu grwpiau bach, i edrych ar un o'r tair senario yn yr adran 'Rhwystrau' ar eu taflen waith (maen nhw hefyd wedi'u nodi yn y cyflwyniad). Mae pob senario yn cynnwys rhwystr gwahanol rhag rhoi profiad da i gwsmeriaid. Mae'n rhaid i'r dysgwyr drafod (gyda'r opsiwn o nodi) pam mae'r senarios hyn yn rhwystr rhag profiad da i gwsmeriaid.

Atebion posibl:

1. Dydy'r eitem ddim mewn stoc – efallai nad ydy cwsmeriaid yn gallu prynu'r union beth roedden nhw ei eisiau, a'u bod naill ai'n gadael heb brynu dim byd neu'n cyfaddawdu ac yn prynu rhywbeth tebyg.
2. Dydy'r opsiwn talu ar wefan ddim yn gweithio – dydy cwsmeriaid ddim yn gallu gorffen eu taith fel cwsmeriaid a phrynu'r hyn maen nhw ei eisiau. Felly bydden nhw'n prynu'n rhywle arall.
3. Does dim digon o staff yn y siop – mae cwsmeriaid yn gorfod aros yn hirach nag arfer, ac felly mae'n bosibl y byddan nhw'n gadael cyn prynu.



Prince's Trust

START
SOMETHING

GWETHGAREDD YMESTYNNOL DEWISOL

Trafodwch beth mae'r busnes yn gallu ei wneud i helpu yn y senarios pan fydd rhwystrau – ee, cynnig e-bostio neu ffonio cwsmeriaid pan fydd eitem yn ôl mewn stoc.

4. I ddangos eu dealltwriaeth o'r meini prawf asesu, dywedwch wrth y dysgwyr y byddan nhw'n cael eu rhannu'n grwpiau ac yn esgus bod yn dîm profiad cwsmeriaid mewn busnes o'u dewis (busnes go iawn neu ffuglennol). Mae'n rhaid iddyn nhw greu a chyflwyno hyfforddiant i bobl ifanc sydd ar brofiad gwaith gyda nhw. Gallai fod ar ffurf cyflwyniad, gydag adnoddau a chyflwyniad PowerPoint ategol, neu unrhyw beth arall a fyddai'n addas i'ch dysgwyr.

Rhaid i'r hyfforddiant gynnwys y pethau isod (maen nhw hefyd wedi cael eu rhestru yn y cyflwyniad):

- Beth mae profiad cwsmeriaid yn ei olygu
- Enghreifftiau o'r manteision o ddarparu profiad da/o ansawdd uchel yn gyson i gwsmeriaid
- Enghreifftiau o'r rhwystrau rhag mynd ati'n effeithiol i roi profiad da i gwsmeriaid (dewisol – dim ond yn hanfodol ar gyfer dysgwyr Lefel 2/Lefel 5 SCQF)

5. Os oes gennych chi amser, byddai'n wych pe bai'r dysgwyr yn gallu cyflwyno eu hyfforddiant i weddill y grŵp. Os byddan nhw'n gwneud hyn, dylech annog adborth ynghyd â chwestiynau ac atebion.



DIRWYN I BEN >



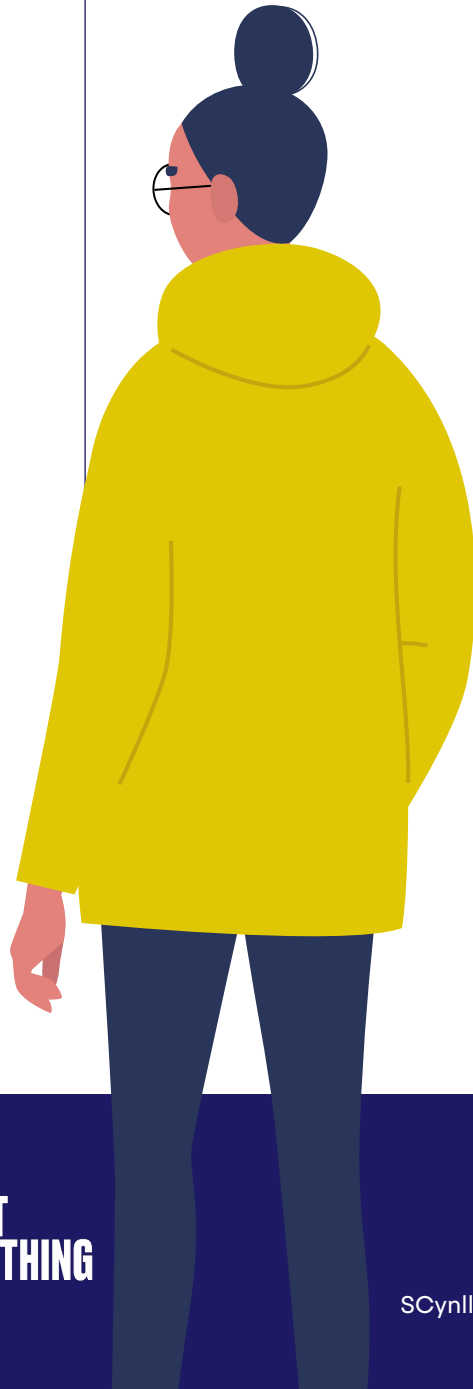
AMSER

5 munud

CAMAU'R GWEITHGAREDD >

1. Dywedwch wrth y dysgwyr y byddwch chi'n parhau i edrych ar brofiad cwsmeriaid yn y sesiynau nesaf.
2. Anogwch y dysgwyr i feddwl am y profiadau maen nhw'n eu cael fel cwsmer mewn siopau a bwytai neu ar wefannau ac ati rhwng nawr a'r sesiwn nesaf.

Gofynnwch pa fathau o bethau y bydd yn rhaid iddyn nhw gadw llygad amdanyn nhw er mwyn penderfynu a ydyn nhw wedi cael profiad da, neu brofiad gwael, fel cwsmer.



Prince's Trust

**START
SOMETHING**