



PARATOI AR GYFER GWALTH

ADOLYGU GWASANAETH CWSMERIAID >

Cynllun y sesiwn



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

CIPOLWGW

Dyma sesiwn olaf yr uned Profiad Cwsmeriaid. Bydd y dysgwyr yn edrych yn benodol ar wasanaeth cwsmeriaid, ac yn ystyried yr adegau maen nhw'n bersonol wedi cael gwasanaeth da fel cwsmer. Byddan nhw hefyd yn edrych ar gwynion cyffredin gan gwsmeriaid a sut i ddelio â nhw, ac yn cael cyfle i greu eu fideo neu ddeunyddiau hyfforddi eu hunain ar gyfer gweithwyr newydd mewn adran gwasanaeth cwsmeriaid. Cafodd y sesiwn yma ei chreu mewn partneriaeth â Meta.



CYSYLLTIADAU ÂR CWRICWLWM

- ✓ Cyflogadwyedd (Cymru)



CYFLEOEDD LLYTHRENNEDD,

IAITHA RHIFEDD

- ✓ Ysgrifennu a chyflwyno cyngor ar wasanaeth cwsmeriaid
- ✓ Darllen a thrafod cynwion cwsmeriaid



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Adolygu gwasanaeth cwsmeriaid
- ✓ Deunyddiau ar gyfer y gweithgaredd 'Rhoi gwasanaeth da i gwsmeriaid'
- ✓ Taflen waith Paratoi ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid (dewisol)



CYFLEOEDD I GAEL CYMWYSTERAU

- ✓ Profiad Cwsmeriaid – Deiliant Dysgu 3: Gallu adolygu enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid

DEILLIANNAU DYSGU

- ✓ Rhoi enghreifftiau o adegau pan gafwyd gwasanaeth da fel cwsmer
- ✓ Gwybod beth ydy'r cwynion cyffredin gan gwsmeriaid
- ✓ Deall sut i ymateb i gwynion gan gwsmeriaid

GWEITHGAREDDAU

ACTIVITY	AMSER	TUDALEN
<u>Cyflwyniad</u>	10 munud	<u>03</u>
<u>Gwasanaeth da i gwsmeriaid</u>	10 munud	<u>04</u>
<u>Cwynion cwsmeriaid</u>	20 munud	<u>05</u>
<u>Rhoi gwasanaeth da i gwsmeriaid</u>	Yn dibynnu	<u>07</u>
<u>Dirwyn i ben</u>	5 munud	<u>09</u>



CYFLWYNIAD



AMSER

10 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Adolygu gwasanaeth cwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD

1. Cyflwynwch y sesiwn drwy egluro y byddwch chi'n edrych ar wasanaeth cwsmeriaid, sy'n un elfen o brofiad cyffredinol cwsmeriaid.
2. Rhannwch y diffiniadau o 'wasanaeth cwsmeriaid' a 'phrofiad cwsmeriaid' gyda'r dysgwyr er mwyn egluro'r uchod. Maen nhw hefyd wedi'u nodi yn y cyflwyniad.

Profiad cwsmeriaid: Pob cyswllt rhwng cwsmer a busnes – cyn prynu cynnyrch neu wasanaeth, wrth brynu ac ar ôl prynu.

Gwasanaeth cwsmeriaid: Y cymorth a'r cyngor y mae busnes yn ei roi i'w gwsmeriaid.

3. Dangoswch i'r dysgwyr y gwahanol ffactorau yn y cyflwyniad. Yn unigol neu mewn grwpiau bach, gofynnwch iddyn nhw ddweud pa ffactorau sy'n enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid, a pha rai sy'n enghreifftiau o brofiad cwsmeriaid ond nid gwasanaeth cwsmeriaid. Efallai y byddwch am fynd drwy enghraifft gyda nhw yn gyntaf.

Atebion:

- Profiad cwsmeriaid: Bwyty wedi'i addurno'n neis; Gwefan hawdd ei defnyddio
- Gwasanaeth cwsmeriaid: Ymateb yn gyflym i sgwrs ar-lein; Awgrymiadau defnyddiol ynghylch pa gynnyrch i'w brynu; Cyfarch yn gyfeillgar wrth i gwsmeriaid fynd i mewn i'r siop



Prince's Trust

START
SOMETHING

GWASANAETH DA I GWSMERIAID >



AMSER

10 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Adolygu gwasanaeth cwsmeriaid (dewisol)
- ✓ Bwrdd gwyn/siart troi (dewisol)

CAMAU'R GWEITHGAREDD >

1. Atgoffwch y dysgwyr eich bod wedi edrych yn y sesiwn flaenorol ar yr effaith y mae aelod unigol o staff yn gallu ei chael ar brofiad cwsmer. Eglurwch fod cysylltiad agos iawn rhwng hyn a gwasanaeth cwsmeriaid.
2. Dywedwch eto fel grŵp beth mae gwasanaeth da i gwsmeriaid yn ei olygu. Efallai y byddwch chi am wneud map meddwl ar y bwrdd gyda'u hawgrymiadau. Gallwch ddefnyddio'r enghreifftiau o'r sleid yn y gweithgaredd blaenorol i'ch helpu i ddechrau arni.
3. Gyda gwybodaeth am beth mae gwasanaeth da i gwsmeriaid yn ei olygu, gofynnwch i'r dysgwyr drafod mewn paru enghreifftiau o adegau y maen nhw, neu rywun maen nhw'n ei adnabod, wedi cael gwasanaeth da fel cwsmer.
 - Ai ar wefan, mewn siop leol, ar fws, yn ffreutur eich lleoliad neu wrth brynu mewn ap oedden nhw wedi cael y profiad yma?
 - Beth am y profiad oedd yn ei wneud yn wasanaeth da i'r cwsmer?
4. Dylech annog y dysgwyr i rannu eu profiadau â gweddill y grŵp. Gallech dynnu sylw at yr hyn sy'n debyg rhwng eu gwahanol enghreifftiau.



Prince's Trust

START
SOMETHING

CWYNIION CWSMERIAID >



AMSER

20 munud



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Adolygu gwasanaeth cwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD >

1. Gofynnwch i'r dysgwyr a ydyn nhw, neu rywun maen nhw'n ei adnabod, erioed wedi gwneud cwyn fel cwsmer. Am beth oedden nhw'n cwyno? Sut oedd yr aelod o staff neu'r busnes wedi ymateb?

GWEITHGAREDD YMESTYNNOL DEWISOL:

Os oes gennych chi amser dros ben neu os ydych chi'n meddwl y byddai o ddiddordeb i'ch dysgwyr, trafodwch pam ei bod yn bwysig bod cwsmeriaid yn cwyno os oes rhywbeth o'i le ar y profiad maen nhw wedi'i gael.

2. Dywedwch wrth y dysgwyr mai un o'r pethau mwyaf cyffredin mae cwsmeriaid yn cwyno yn ei gylch ydy eitemau'n hir/hwyr yn cyrraedd. Mewn parau neu grwpiau bach, gofynnwch i'r dysgwyr nodi'r tair cwyn arall maen nhw'n meddwl sydd fwyaf cyffredin. Ar ôl munud neu ddau, gofynnwch i'r dysgwyr rannu eu syniadau.
3. Dangoswch i'r dysgwyr beth ydy'r cwynion mwyaf cyffredin gan gwsmeriaid, sydd wedi'u nodi yn y cyflwyniad yn y drefn anghywir. Rhowch gyfle iddyn nhw weld a oedden nhw wedi nodi'r cwynion cywir yn y cam diwethaf.
4. Yna, gofynnwch i'r parau neu'r grwpiau bach drafod a rhoi'r cwynion mewn trefn, o'r mwyaf cyffredin i'r lleiaf cyffredin. Dylech eu hannog i rannu eu syniadau ac i gyfiawnhau eu dewisiadau.
5. Dangoswch sleid nesaf y cyflwyniad i'r dysgwyr, sy'n dangos y cwynion yn y drefn gywir. Trafodwch a oedden nhw wedi llwyddo i ddyfalu'n gywir, a pham maen nhw'n meddwl mai'r ddwy gŵyn uchaf yn y rhestr ydy'r rhai mwyaf cyffredin.

Os hoffech chi ddarllen mwy am y cwynion hyn, ewch i'r wefan yma: [10 ways to handle customer complaints \(+ top complaints\) \(zendesk.co.uk\)](#)



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

6. Rhowch un o'r cwynion mwyaf cyffredin i bob pâr neu grŵp bach, neu gadewch iddyn nhw ddewis un. Gofynnwch iddyn nhw ddychmygu eu bod yn gweithio i fusnes, a meddwl am yr ymateb gorau i'r gŵyn honno.
7. Anogwch y dysgwyr i rannu eu hymatebion, a gwnewch yn siŵr eu bod yn addas. Gallech rannu rhai o'r awgrymiadau cyffredinol, sydd wedi'u rhestru yn y cyflwyniad, ynghylch y ffordd orau o ymateb i gwynion gan gwsmeriaid.



RHOI GWASANAETH DA I GWSMERIAID >



AMSER

Yn dibynnu



DEUNYDDIAU

- ✓ Cyflwyniad Adolygu gwasanaeth cwsmeriaid
- ✓ Deunyddiau ar gyfer cam 3
- ✓ Taflen waith Paratoi ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid (dewisol)



CYFLEOEDD I GAEL CYMWYSTERAU

- ✓ Enghraifft neu enghreifftiau o adegau pan gawsoch chi wasanaeth da fel cwsmer
- ✓ Enghraifft neu enghreifftiau o gwynion cyffredin gan gwsmeriaid
- ✓ Sut gallech chi ymateb i gŵyn neu gwynion gan gwsmeriaid

CAMAU'R GWEITHGAREDD >

1. I atgyfnerthu dealltwriaeth y dysgwyr o'r pynciau yn y sesiwn yma, gallai'r dysgwyr greu fideo am wasanaeth cwsmeriaid.
2. Dywedwch wrth y dysgwyr am ddychmygu eu bod yn gweithio mewn busnes go iawn neu ffuglennol, a bod angen iddyn nhw greu fideo i groesawu aelodau newydd o staff yn yr adran gwasanaeth cwsmeriaid. Dylai'r fideo fod yn llawn gwybodaeth ac yn groesawgar, gan ei fod wedi'i anelu at bobl sy'n newydd i'r adran gwasanaeth cwsmeriaid a'r busnes.
3. Gall y fideo fod mewn unrhyw arddull, ond mae angen iddo gynnwys y canlynol er mwyn rhoi sylw i'r meini prawf asesu yn y cymhwyster (mae'r pwyntiau hyn hefyd wedi'u rhestru yn y cyflwyniad i chi eu rhannu â'ch dysgwyr):
 - Gair o groeso i'r busnes, a'r hyn mae'r busnes yn ei werthu/cynnig
 - Enghraifft neu enghreifftiau o adegau maen nhw'n bersonol wedi cael gwasanaeth da fel cwsmer
 - Enghraifft neu enghreifftiau o gwynion cyffredin gan gwsmeriaid – beth ddylai'r gweithwyr newydd hyn ei ddisgwyl yn ystod yr wythnosau nesaf (gallai'r dysgwyr ddewis cwynion maen nhw'n meddwl fyddai fwyaf tebygol yn y math o fusnes maen nhw am greu'r fideo ar ei gyfer)
 - Ffyrdd y dylai'r gweithwyr newydd hyn ymateb i'r gŵyn neu'r cwynion maen nhw'n debygol o'u cael
 - Neges i ddymuno pob lwc i'r gweithwyr newydd
4. Dylai'r dysgwyr ddefnyddio popeth maen nhw wedi'i ddysgu yn y sesiwn yma a'r sesiynau blaenorol, felly efallai y byddai'n ddefnyddiol iddyn nhw gael nodiadau neu adnoddau i gyfeirio atyn nhw. Gallant hefyd ddefnyddio'r daflen baratoi ddewisol i'w helpu i roi trefn ar yr hyn maen nhw'n mynd i'w gynnwys/dweud yn eu fideo.

ARWEINIAD I'R HWYLUSYDD:

Gwnewch yn siŵr bod y fideos hyn yn ymateb i eiriau gorchymyn y meini prawf asesu ar gyfer lefel y dysgwyr – ee, mae angen i ddysgwyr Lefel 2/Lefel 5 SCQF egluro sut bydden nhw'n gallu ymateb i ddau wahanol fath o gŵyn gan gwsmeriaid.



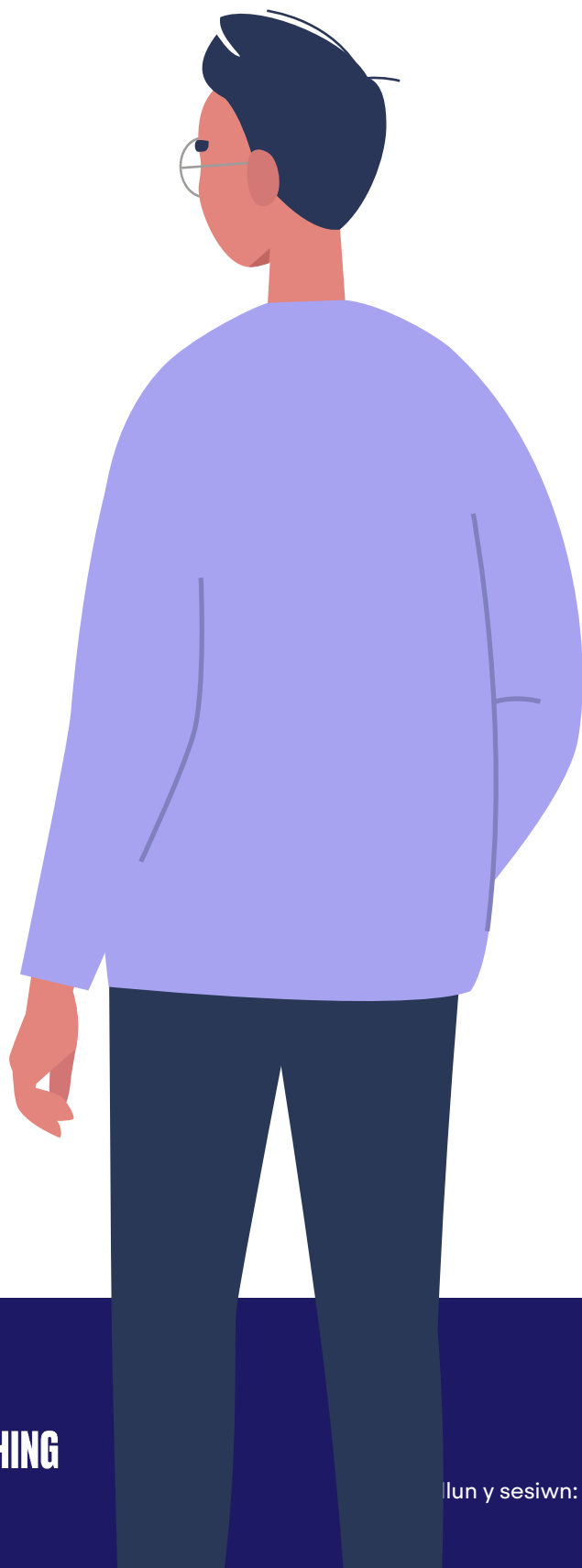
Prince's Trust

START
SOMETHING

GWEITHGAREDD ARALL:

Os nad ydy'r dysgwyr yn gallu neu eisiau creu fideo, gellid gwneud recordiad sain yn lle hynny, neu lawlyfr i weithwyr gan ddefnyddio cyfrifiadur neu bapur a beiro.

Neu, gellid defnyddio'r daflen baratoi fel tystiolaeth ar gyfer y cymhwyster – os byddan nhw'n ysgrifennu eu hatebion yn llawn, a bod yr Hwyluswyr yn sicrhau bod y gofynion ar gyfer eu lefel yn cael eu bodloni.



Prince's Trust

**START
SOMETHING**

DIRWYN I BEN >



AMSER

5 munud

CAMAU'R GWEITHGAREDD >

1. Dylech ddirwyn y sesiwn i ben drwy longyfarch y dysgwyr ar eu gwaith yn y gweithgaredd blaenorol.
2. Cynhaliwch un drafodaeth derfynol am y canlynol:
 - Pwysigrwydd gwasanaeth da i gwsmeriaid a chwynion cwsmeriaid
 - Y ffordd orau i staff ymateb i gwynion cwsmeriaid
3. Efallai y byddwch am ddod â'r sesiwn i ben drwy ofyn i'r dysgwyr a oes gan unrhyw un ohonyn nhw ddiddordeb mewn dilyn gyrfa ym maes gwasanaeth cwsmeriaid. Dylech eu hannog i egluro pam mae hynny'n mynd â'u bryd, ac a ydy'r uned yma wedi'u helpu i wneud y penderfyniad.

Ar ôl yr uned yma gallech wneud yr uned Cynllunio Gyrfa, er mwyn i'r dysgwyr allu edrych yn fanylach ar hyn, ac ar bosibiliadau eraill, fel opsiwn posibl ar gyfer gyrfa.



Prince's Trust

**START
SOMETHING**