

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n ymwneud â Delio â Phroblemau, Ymholiadau a Chwynion. Mae'n cynnwys ymdrin â chwynion cwsmeriaid. Mae'n ymwneud â'r ymddygiadau, y prosesau a'r dulliau gweithredu sydd fwyaf effeithiol wrth ymdrin â phroblemau gwasanaeth i gwsmeriaid. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys pawb rydych chi'n darparu cynhyrchion a gwasanaethau ar eu cyfer. Gallent fod y tu allan i'ch sefydliad neu'n gwsmeriaid mewnol.

Efallai na fydd cyfiawnhad dros gwynion cwsmeriaid, ond mae angen i chi ymateb iddynt a chynnig datrysiad neu iawndal i fodloni disgwyliadau eich cwsmeriaid. Rydych yn ymchwilio i gwynion a'r gwahanol opsiynau ar gyfer eu datrys. Mae gan eich sefydliad weithdrefnau ffurfiol ar gyfer delio â chwynion ac rydych yn dilyn y rhain. Rydych hefyd yn ymdrin â chwynion a gyfeirir atoch gan staff rheng flaen neu oruchwylwyr, gan fod ganddynt oblygiadau i'ch sefydliad oherwydd eu difrifoldeb, neu oherwydd mai dim ond pan gaiff ei drin ar lefel uwch y bydd y cwsmer yn derbyn yr ateb. Mae gennych yr awdurdod a'r dylanwad i addasu polisïau a gweithdrefnau sy'n bodoli eisoes i ddod o hyd i ateb derbyniol. Rydych hefyd yn dadansoddi amrywiaeth o gwynion dros amser i allu addasu gwasanaethau, swyddogaethau, prosesau gwaith a hyfforddiant er mwyn osgoi cwynion dro ar ôl tro. Efallai na fydd rhai elfennau o ymdrin â'r cwynion yn cael eu cyflawni gan yr ymarferwyr yn y pen draw a byddai angen eu codi i lefel arbenigwr.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n ymdrin â chwynion cwsmeriaid.

Ymdrin â chwynion cwsmeriaid

**Meini prawf
perfformiad***Rhaid i chi allu:*

1. nodi arwyddion bod cwsmeriaid yn mynd yn anfodlon ar wasanaeth eich sefydliad i gwsmeriaid
2. atal ymholiadau neu broblemau rhag datblygu fod yn gŵyn
3. cadarnhau eich bod yn deall natur a manylion cwynion cwsmeriaid
4. ymchwilio i ffeithiau cwynion i weld a oes cyfiawnhad drostynt neu beidio
5. nodi opsiynau posibl i ddatrys cwynion
6. ystyried manteision ac anfanteision pob opsiwn i'ch cwsmer ac i'ch sefydliad
7. asesu'r risgiau i'ch sefydliad o ddewis pob opsiwn
8. rhoi gwybod am ganfyddiadau eich ymchwiliad i'ch cwsmer a chynnig yr ateb o'ch dewis
9. uwch-gyfeirio cwyn drwy gynnwys mwy o uwch-gydweithwyr neu drydydd parti annibynnol pan fo angen
10. rhoi adborth i gydweithwyr perthnasol er mwyn osgoi cwynion tebyg yn y dyfodol
11. cofnodi sut aethoch i'r afael â'r gŵyn er mwyn osgoi camddealltwriaeth ddiweddarach
12. casglu'r holl wybodaeth sydd ar gael am natur y cwynion sy'n cael eu cyfeirio atoch chi
13. dadansoddi goblygiadau sefydliadol y gŵyn a gyfeiriwyd
14. cymryd cyfrifoldeb personol am ddelio â'r gŵyn a gyfeirir o fewn terfynau eich awdurdod
15. rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid am ba gamau sy'n cael eu cymryd i ddelio â'u cwyn
16. dilyn y gweithdrefnau i uwch-gyfeirio cwyn hyd yn oed ymhellach os bydd cwsmeriaid yn gofyn am hyn, neu os oes gan y gŵyn oblygiadau ehangach i'ch sefydliad
17. mynd â chwynion sydd heb eu datrys ymhellach i arbenigwr, lle bo angen
18. nodi ystod o atebion posibl sy'n cydbwysu disgwyliadau cwsmeriaid a gwasanaethau a chynhyrchion eich sefydliad
19. cysylltu â'ch cwsmer a'ch cydweithwyr i drafod ateb derbyniol
20. cytuno ar ateb sy'n addasu polisiâu a gweithdrefnau cyfredol o fewn eich awdurdod eich hun ac sy'n hyrwyddo nodau ac amcanion eich sefydliad
21. rhoi'r ateb y cytunwyd arno ar waith a gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn fodlon ar y camau a gymerwyd
22. dadansoddi cwynion cwsmeriaid drwy gydol cyfnod o amser i nodi addasiadau i wasanaethau, prosesau gwaith neu hyfforddiant y gallai fod eu hangen
23. nodi newidiadau posibl i bolisiâu a gweithdrefnau gwasanaeth i gwsmeriaid i leihau cwynion
24. ystyried manteision ac anfanteision pob newid posibl o ran

- cydbwyso gwasanaeth i gwsmeriaid a nodau sefydliadol
25. argymhell newidiadau i bolisiâu a gweithdrefnau sefydliadol i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau
 26. dilyn y codau ymarfer a'r polisiâu cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Ymdrin â chwynion cwsmeriaid

Gwybodaeth a

dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. gweithdrefnau cwyno eich sefydliad a therfynau eich awdurdod
2. pam mae delio â chwynion yn rhan sylfaenol o ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid
3. sut i adnabod a dehongli awgrymiadau y gallai cwsmeriaid fod yn ystyried gwneud cwyn
4. y technegau y gallwch eu defnyddio i ddelio â gwrthdaro â chwsmeriaid
5. pwysigrwydd delio â chwynion o fewn amserlen eich sefydliad y cytunwyd arni
6. pam nad cynnig iawndal neu wasanaeth neu gynhyrchion newydd yw'r dewis gorau bob amser ar gyfer datrys cwyn
7. sut mae ymdrin â chwyn yn llwyddiannus yn gyfle i greu argraff ar gwsmer sydd wedi bod yn anfodlon
8. y mathau mwyaf effeithiol o ymateb pan gyflwynir cwynion drwy wahanol sianeli megis cyfryngau cymdeithasol
9. pwysigrwydd lleihau cwynion cwsmeriaid a delio â hwy wrth iddynt ddigwydd
10. sut i drafod ateb gyda chwsmeriaid sy'n dderbyniol iddynt hwy a'ch sefydliad
11. y diffiniad rheoliadol o gŵyn yn eich sector a'r gofynion o ran sut y dylid ymdrin â chwynion a'u hadrodd
12. pryd a sut i fynd â chwyn ymhellach i uwch-aelodau eich sefydliad neu drydydd parti annibynnol
13. goblygiadau cost a rheoleiddiol derbyn atebolrwydd am gamgymeriad a wnaed gan eich sefydliad
14. y systemau gweithdrefnau a ddefnyddir i fynd â chwynion ymhellach yn eich sefydliad
15. pwysigrwydd monitro lefel a phatrwm cwynion i nodi'r rhai a ddylai arwain at adolygiad o sut y cyflwynir gwasanaeth i gwsmeriaid
16. y mathau o gwynion a allai fod â goblygiadau ehangach i'ch sefydliad
17. pam mae'n bwysig cyfathrebu â'ch cwsmer ar bob cam o weithdrefn gwneud cwyn
18. y cymorth arbenigol y gallai fod ei angen i ddatrys cwyn
19. sut i ddyfeisio atebion sy'n cydbwysu disgwyliadau cwsmeriaid a nodau sefydliadol
20. pam a phryd y gallai fod angen addasu polisïau a gweithdrefnau sefydliadol i roi ateb sy'n dderbyniol i'ch cwsmer a sut i gyfiawnhau hyn
21. dadansoddi cwynion cwsmeriaid i nodi newidiadau gofynnol mewn swyddogaethau, prosesau gwaith neu bolisïau
22. sut i nodi unrhyw hyfforddiant o ganlyniad i ddadansoddi cwynion
23. sut i ystyried goblygiadau'r patrymau a'r tueddiadau ar gyfer polisïau a gweithdrefnau eich sefydliad
24. sut i argymhell newidiadau i bolisïau a gweithdrefnau sefydliadol a'r

- rhai sy'n gysylltiedig sy'n gwneud penderfyniadau
25. manteision ac anfanteision defnyddio gwahanol fathau o ymateb pan fydd cwynion wedi deillio o wahanol sianeli fel cyfryngau cymdeithasol
 26. y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Ymdrin â chwynion cwsmeriaid

Datblygwyd gan	Skills CFA
Dyddiad cymeradwyo	22 Chwef 2021
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2026
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Instructus
RCU gwreiddiol	CFACSC7, CFACSC8
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfres/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	Cwynion; problemau; gweithdrefnau; datrys; iawndal; gwasanaeth i gwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm; rhoi gwybodaeth; derbyn gwasanaethau gwybodaeth; cynhyrchion; atebion;