

Ymdrin â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith

Trosolwg

Yn aml mae gwasanaeth cwsmeriaid yn cael ei ddarparu ar draws rhaniad iaith. Mewn cymdeithas amlddiwylliannol mae'n bosibl y bydd gan lawer o gwsmeriaid iaith gyntaf wahanol i'r rheiny sy'n darparu gwasanaeth cwsmeriaid iddyn nhw. Gall y rhaniad iaith hwn achosi her wirioneddol i'r rheiny sy'n darparu gwasanaeth cwsmeriaid. Mae'r safon hon yn ymdrin â pharatoi i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid ar draws rhaniad iaith a chael y maen i'r wal. Mae'r safon yn cynnwys y camau mae eu hangen i ymdrin â chwsmeriaid sydd â dewis iaith wahanol heb allu defnyddio iaith gyntaf eich cwsmer yn rhugl.

Dylech ddewis y safon hon os ydych chi'n ymdrin â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith yn aml. Cofiwch, gall cwsmeriaid fod yn allanol ac yn fewnol i'ch sefydliad.

Pan fyddwch wedi cwblhau'r safon hon byddwch wedi dangos eich dealltwriaeth o'r canlynol, a'ch gallu i'w gyflawni:

- Ymdrin â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith

Ymdrin â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith

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

1. Nodi'r iaith neu ieithoedd ar wahân i'ch iaith chi yr ydych yn fwyaf tebygol o ddod ar eu traws wrth ymdrin â chwsmeriaid
2. Dysgu ymadroddion cyfarch, diolch a ffarwelio yn yr iaith yr ydych yn disgwyl dod ar ei thraws
3. Nodi ffynhonnell cymorth gydag iaith yr ydych yn disgwyl dod ar ei thraws wrth ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid
4. Cytuno gyda chydweithwyr ynghylch opsiynau o ran arwyddo anffurfiol y gellir eu defnyddio ar gyfer agweddau allweddol ar eich gwasanaethau neu gynhyrchion wrth ymdrin â rhywun sydd ag iaith gyntaf wahanol
5. Cofnodi geiriau ac ymadroddion defnyddiol i'ch cynorthwyo wrth ymdrin â chwsmer sydd ag iaith gyntaf wahanol
6. Dysgu ymadrodd priodol i esbonio i'ch cwsmer yn ei iaith gyntaf nad ydych yn siarad yr iaith honno'n rhugl
7. Ymdrin â chwsmeriaid sy'n siarad iaith gyntaf wahanol i'ch iaith chi
8. Canfod iaith gyntaf eich cwsmer a dangos iddo eich bod yn ymwybodol o hyn
9. Canfod a yw'ch cwsmer yn disgwyl i chi ymdrin ag ef yn eich iaith gyntaf chi neu ei iaith gyntaf ef
10. Siarad yn araf ac yn glir os ydych chi'n defnyddio iaith nad yw'n iaith gyntaf i chi nac i'ch cwsmer
11. Defnyddio goslef ac uchder cyson wrth ymdrin â rhywun ar draws rhaniad iaith
12. Gwranddo'n astud ar eich cwsmer er mwyn adnabod unrhyw eiriau mae'n eu defnyddio mewn ffordd sy'n wahanol i'r ffordd y byddech chi'n defnyddio'r un geiriau fel arfer
13. Gwirio gyda'ch cwsmer eich bod yn deall geiriau penodol gan ddefnyddio cwestiynau i gael eglurder
14. Gofyn am gymorth priodol gan gydweithwyr os na allwch gwblhau trafodyn gyda chwsmer oherwydd rhwystrau iaith
15. Aralleirio cwestiwn neu esboniad os yw'n amlwg nad yw'ch cwsmer yn deall y geiriad gwreiddiol
16. Defnyddio ychydig o eiriau o iaith gyntaf eich cwsmer er mwyn sefydlu perthynas

Ymdrin â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith

Gwybodaeth a

dealltwriaeth

*Mae angen i chi wybod
a deall:*

1. Yr ieithoedd yr ydych yn fwyaf tebygol o ddod ar eu traws ymysg grwpiau o'ch cwsmeriaid
2. Sut i gyfarch cwsmeriaid, diolch iddynt a ffarwelio â nhw yn eu hieithoedd cyntaf
3. Pwysigrwydd ymdrin â chwsmeriaid yn eu hiaith gyntaf os yw'n bosibl
4. Sut i esbonio wrth gwsmer na allwch gynnal sgwrs estynedig yn ei iaith gyntaf
5. Pwysigrwydd goslef, cyflymder ac uchder wrth ymdrin â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith
6. Ffynonellau cymorth posibl i'w defnyddio pan mae rhwystr iaith yn galw am sgiliau iaith ychwanegol

Ymdrin â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith

Datblygwyd gan	People 1st
Dyddiad cymeradwyo	01 Chwef 2016
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2021
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Institute of Customer Service
RCU gwreiddiol	Uned B5
Galwedigaethau perthnasol	Aelod o'r tîm, Gweinydd/Gweinyddes, Staff bar, Derbynnnydd, Howscipar, Gwasanaethydd ystafell (cadw tŷ)
Cyfres/Set	Lletygarwch - Cyffredinol
Geiriau Allweddol	ymdrin, cwsmeriaid, rhaniad iaith, cyfathrebu, anawsterau wrth gyfathrebu