

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o Thema Ymdrin â Phroblemau Gwasanaeth i Gwsmeriaid. Mae'r thema hon yn ymwneud â'r ymddygiad, prosesau a dulliau mwyaf effeithiol wrth ymdrin â phroblemau gwasanaeth i gwsmeriaid. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys unrhyw un sy'n derbyn gwasanaeth oddi wrthoch. Efallai eu bod tu allan i'ch sefydliad neu gallent fod yn gwsmeriaid mewnlol.

Mae'ch swydd yn cynnwys darparu a threfnu gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid. Waeth pa mor dda yw'r gwasanaeth a ddarparwyd, bydd rhai o'ch cwsmeriaid yn cael problemau a byddwch yn adnabod a datrys problemau eraill cyn i'ch cwsmeriaid dod i wybod amdanynt hyd yn oed. Mae'r safon hon yn ymwneud â rhan eich swydd sy'n ymwneud â datrys problemau gwasanaeth i gwsmeriaid brys. Mae'n ymwneud hefyd â newid systemau i osgoi profi'r un problemau tro ar ôl tro.

Cofiwch fod rhai cwsmeriaid yn beirniadu ansawdd eich gwasanaeth i gwsmeriaid yn ôl y ffordd rydych yn datrys problemau gwasanaeth i gwsmeriaid. Gallwch roi argraff dda i gwsmeriaid ac adeiladu ffyddlondeb cwsmer gan ddatrys y problemau hynny mewn ffordd effeithlon ac effeithiol. Gall wynebu problem gwasanaeth i gwsmeriaid gynnig cyfle i roi argraff dda i gwsmer mewn modd na fyddai wedi bod yn bosibl pe bai popeth wedi mynd yn esmwyth.

SKASS11



Monitro a datrys problemau gwasanaeth i gwsmeriaid

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu: