Delio â chwsmeriaid sy'n siarad iaith wahanol

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gysylltiedig â Chyflwyno Gwasanaeth i Gwsmeriaid. Mae'n ymwneud â delio â chwsmeriaid sy'n siarad iaith wahanol. Mae'n cynnwys ymddygiadau a phrosesau gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n cael yr effaith fwyaf ar brofiad y cwsmer yn ystod y Broses o Gyflwyno 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.

Darperir gwasanaeth yn aml i gwsmeriaid sy'n siarad iaith wahanol. Gall canolfannau gwasanaeth i gwsmeriaid fod mewn un wlad ond yn delio'n bennaf ag un arall. Mewn cymdeithas amlddiwylliannol, efallai y bydd gan lawer o gwsmeriaid iaith gyntaf wahanol i'r rhai sy'n darparu gwasanaeth i gwsmeriaid. Gall y gwahaniaeth hwn mewn iaith fod yn her i sut rydych yn cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid. Rydych yn paratoi i ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n siarad iaith wahanol a chwblhau'r broses gyflwyno. Gallwch ddelio â chwsmeriaid sydd â dewisiadau iaith amgen heb orfod cael mynediad llawn at iaith gyntaf eich cwsmeriaid. I wneud hyn gallech ddefnyddio offer cyfieithu electronig neu gontractio arbenigwr cymorth iaith.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i cwsmeriaid sy'n delio â chwsmeriaid sy'n siarad iaith arall.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi'r ieithoedd rydych chi'n debygol o ddod ar eu traws wrth ddelio â chwsmeriaid
2. nodi iaith gyntaf eich cwsmer a chadarnhau hyn gyda nhw
3. dysgu sut i gyfarch, diolch a ffarwelio yn yr ieithoedd rydych chi'n disgwyl delio â nhw
4. nodi cydweithwyr sy'n gallu eich helpu gydag iaith yr ydych yn disgwyl dod ar ei thraws
5. casglu a nodi geiriau ac ymadroddion defnyddiol i'ch cefnogi wrth ddelio â chwsmeriaid sydd ag iaith gyntaf wahanol
6. defnyddio'r offer cyfieithu electronig i gyfathrebu â chwsmeriaid wyneb yn wyneb ac yn ysgrifenedig
7. chwilio am gymorth iaith arbenigol pan fo angen
8. sefydlu disgwyliadau cwsmeriaid o ran p'un a ydynt yn disgwyl delio yn eich iaith gyntaf chi neu eu hiaith gyntaf hwy
9. siarad yn glir wrth ddefnyddio iaith nad yw'n iaith gyntaf i chi na'ch cwsmer
10. cynnal cywair, lefel sain a chyflymder cyson wrth ddelio â chwsmeriaid sy'n siarad iaith wahanol
11. gwrando ar eich cwsmeriaid i nodi unrhyw eiriau y maent yn eu defnyddio sy'n wahanol i'r ffordd y byddech yn eu defnyddio
12. gwirio eich dealltwriaeth o eiriau penodol gyda'ch cwsmer gan ddefnyddio cwestiynau i'w hegluro
13. gofyn am gymorth gan gydweithiwr os na allwch gwblhau trafodyn gyda chwsmer oherwydd rhwystrau iaith
14. ailysgrifennu cwestiwn neu esboniad pan nad yw eich cwsmer yn eich deall
15. dilyn y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. yr ieithoedd rydych chi'n fwyaf tebygol o ddod ar eu traws wrth ddelio â chwsmeriaid eich sefydliad
2. sut i gyfarch, diolch a ffarwelio â chwsmeriaid yn eu hieithoedd cyntaf
3. y cydweithwyr yn eich sefydliad sy'n siarad ieithoedd gwahanol a'r ieithoedd y gallant gyfathrebu ynddynt
4. y dulliau y gallwch eu defnyddio i ddatblygu eich sgiliau iaith a pharhau i ddysgu
5. pwysigrwydd delio â chwsmeriaid yn eu hiaith gyntaf pan fo hynny'n bosibl
6. yr offer cyfieithu electronig ar gyfer cyfathrebu â chwsmeriaid ar lafar ac yn ysgrifenedig
7. sut i chwilio am gymorth iaith lle bo angen
8. sut i esbonio i gwsmer na allwch gynnal sgwrs estynedig yn eu hiaith gyntaf
9. pwysigrwydd cywair, cyflymder a lefel sain wrth ddelio â chwsmeriaid sy'n siarad iaith wahanol
10. sut i wneud yn siŵr eich bod wedi deall yr hyn y mae eich cwsmeriaid wedi'i ddweud
11. y ffynonellau cymorth i'w defnyddio pan mae angen sgiliau iaith ychwanegol i ddelio â rhwystr iaith
12. y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Delio â chwsmeriaid sy'n siarad iaith wahanol

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	CFACSB5
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfres/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	Cyfarfod; sgwrs i gyfarch; rhwystr iaith; iaith; iaith gyntaf; iaith wahanol; geiriau; ymadroddion; cywair; cyfaint; gwasanaeth cwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; ymddygiadau; gwaith gydag eraill; gwaith tîm