

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 defnyddio technegau holi wrth ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid. 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.

Rydych yn defnyddio cwestiynu mewn patrymau a gynlluniwyd ac mewn sgwrs ddigymell i ddeall beth sydd ei eisiau ar gwsmer a sut gall eich sefydliad ddarparu hynny. Rydych yn rhyngweithio â'ch cwsmeriaid wyneb yn wyneb, drwy dechnoleg llais neu mewn sgysiau ar-lein.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n defnyddio technegau holi wrth ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. cyfarch eich cwsmeriaid gan ddefnyddio canllawiau eich sefydliad i wahodd ymateb agored
2. defnyddio sylwadau wedi'u cynllunio a digymell i ddangos empathi gyda'ch cwsmeriaid
3. gofyn am esboniadau manylach gan eich cwsmeriaid
4. gwrando ar ymatebion cwsmeriaid i ddeall eu pryderon
5. defnyddio cwestiynau agored a chau i gysylltu â'ch cwsmeriaid a chynnal ymchwiliad manwl i'w hanghenion
6. nodi ymateb cwsmeriaid i'r wybodaeth rydych yn chwilio amdani
7. dilyn patrymau cwestiynau sydd wedi'u cynllunio gan eich sefydliad i holi barn cwsmeriaid yn fanylach
8. trafod unrhyw bryderon gan gwsmeriaid rydych wedi'u nodi drwy ddefnyddio sgwrs ddigymell
9. esbonio pam mae angen y wybodaeth rydych yn gofyn amdani ar eich sefydliad
10. defnyddio cwestiynau treiddgar sy'n adeiladu ar sylwadau neu eiriau a ddefnyddir gan eich cwsmeriaid
11. diolch i'ch cwsmeriaid am y wybodaeth y maent yn ei rhoi ac annog rhagor o ymatebion agored
12. cofnodi ymatebion eich cwsmeriaid i lywio camau gweithredu yn y dyfodol
13. 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. pam mae sefydlu perthynas yn ei gwneud hi'n haws cael gwybodaeth gan gwsmeriaid
2. y gwahanol ffyrdd o gyfarch cwsmeriaid sy'n meithrin perthynas â nhw
3. y rhesymau dros ddefnyddio patrymau cwestiynau a sgrïptiau wedi'u cynllunio i gael y wybodaeth sydd ei hangen arnoch
4. y rhesymau dros ddefnyddio sgwrs ddigymell yn ogystal â chwestiynau a gynlluniwyd, a'r math o wybodaeth a gesglir
5. pwysigrwydd gwrando'n astud wrth ofyn am wybodaeth fanwl gan gwsmeriaid a sut i ddangos hyn wrth ryngweithio
6. y gwahaniaethau rhwng cwestiynau caeedig ac agored a phryd i'w defnyddio
7. pwysigrwydd esbonio i gwsmeriaid pam mae angen gwybodaeth
8. pam mae cwestiynau sbarduno yn effeithiol o ran cael gwybodaeth benodol
9. sut i holi cwsmeriaid a chael ymateb ganddynt drwy'r gwahanol sianeli cyfathrebu a phlatfformau cyfryngau cymdeithasol y mae eich sefydliad yn eu defnyddio
10. y codau ymarfer a'r polisiâu cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

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	CFACSB6
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfes/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	Cwestiynu; cyflwyno; sgwrs; perthynas; cwestiynau caeedig; cwestiynau agored; gwasanaeth i gwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm
