

Trosolwg

Mae'r Safon hon yn ymwneud ag ymdrin â chleientiaid: cynnal perthynas â chleientiaid lle maent yn teimlo'n hyderus ynghylch y broses gynhyrchu neu ôl gynhyrchu ac yn realistig ynghylch yr hyn y gall ei gyflawni o fewn cyfyngiadau amser a chyllideb.

Gallai'r Safon hon fod yn berthnasol i unrhyw un sy'n gysylltiedig â chynhyrchu.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. ymddwyn yn foesegol wrth ddelio â chleientiaid a datblygu perthnasau sy'n dangos ymddiriedaeth, parch, ymrwymiad a chydweithrediad
2. gwirio disgwyliadau cleientiaid o brosiectau a bod eich rhan ynddynt yn realistig ar ddechrau'r prosiect ac wrth iddo ddatblygu
3. defnyddio gwybodaeth ddibynadwy i bennu lefelau dealltwriaeth cleientiaid o brosesau a thasgau cysylltiedig
4. helpu cleientiaid i ddeall y llif gwaith a'r amserlen a sut y maent yn effeithio ar eu penderfyniadau a'u gwybodaeth
5. seilio eich penderfyniadau a'ch cyfathrebu â chleientiaid, ar anghenion eu prosiect a'r arbenigedd y gallwch ei gynnig o ran ôl-gynhyrchu
6. rhoi digon o wybodaeth i gleientiaid i'w galluogi i ddeall dichonoldeb a goblygiadau ceisiadau am unrhyw newid y maent yn eu gwneud
7. rhoi adborth i gleientiaid cyn gynted a phosib os bydd pethau'n digwydd a fydd yn effeithio ar yr amserlen, cyllideb neu ansawdd a chynnig atebion y gallwch chi a chleientiaid gytuno arnynt o ran cost, proses ac ansawdd, pan fydd angen gwneud newidiadau neu ategolion
8. cadw cofnodion o ddisgwyliadau, sgysiau a chymau gweithredu y cytunwyd arnynt mewn fformatau a ddisgwyilir gan eich sefydliad
9. rhoi adborth i eraill y tu mewn a'r tu allan i'r sefydliad ar agweddau o berthynas gyda chleientiaid sy'n berthnasol iddynt
10. nodi cyfleoedd i ddatblygu perthynas newydd neu gyfredol gyda chleientiaid a fydd o fudd i'ch sefydliad
11. cynnal diogelwch ffeiliau a deunyddiau eraill yn unol â gofynion y cwmni

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. anghenion a blaenoriaethau cleientiaid a sut i ddeall eu hanghenion y tu hwnt i'w hawgrymiadau cychwynnol
2. y llif gwaith, yr amserlen a'r gyllideb
3. safonau gwylio cyfredol a safonau cyflenwi proffesiynol, cenedlaethol a rhyngwladol cyfredol a mynegiannau o arfer gorau ar gyfer yr ystod o lwyfannau a chynnwys
4. meini prawf a phrosesau cwmni ar gyfer rheoli perthnasau gyda cleientiaid
5. manteision ac anfanteision gwahanol ffyrdd o gyfathrebu â phobl a sut i gyfathrebu'n glir ar lafar ac yn ysgrifenedig
6. sut i ragweld newidiadau mewn dealltwriaeth neu ddisgwyliadau cleientiaid
7. sut i gyfathrebu'n bositif addasiadau angenrheidiol i gytundebau a newidiadau i gynhyrchion
8. sut i gyflwyno atebion i gwestiynau a chynigion y bydd cleientiaid yn eu deall
9. sut i adnabod problemau a risgiau, lliniaru risgiau a beth i'w wneud pan fydd pethau'n mynd o chwith
10. sut i esbonio effaith problemau a risgiau a beth sy'n ymarferol a beth sydd ddim
11. sut i gynnwys cleientiaid mewn datrys problemau ar y cyd
12. sut i nodi dichonolrwydd a chyfrifo effaith a chost newidiadau mewn gwahanol gamau o brosiectau
13. dulliau o weithio ar y cyd
14. sut i weithredu fel cymedrolwr rhwng pobl sydd gyda safbwyntiau gwahanol
15. systemau cwmni ar gyfer storio, cefnogi a diogelwch

Pennu a rheoli disgwyliadau parhaus cleientiaid

Datblygwyd gan	ScreenSkills
Dyddiad cymeradwyo	31 Ion 2017
Dyddiad Adolygu Dangosol	31 Ion 2020
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Creative Skillset
RCU gwreiddiol	SKSPP06
Galwedigaethau perthnasol	Gweithwyr proffesiynol ôl-gynhyrchu
Cyfres/Set	Ôl-gynhyrchu
Geiriau Allweddol	Ôl-gynhyrchu, Cynhyrchu, Ffilm, Theledu, Cleient
