CFACS3

Datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

Trosolwg

Mae'r Safon hon yn rhan o Thema ymdrin â phroblemau Gwasanaeth Cwsmeriaid. Mae'r Thema hon yn cynnwys yr ymddygiad, y prosesau a'r dulliau sydd fwyaf effeithiol wrth ymdrin â phroblemau gwasanaeth cwsmeriaid. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys pawb yr ydych yn darparu gwasanaeth ar eu cyfer. Gallant fod y tu allan i'ch sefydliad neu gallant fod yn gwsmeriaid mewnol.

Mae'r Safon hon yn ymwneud â beth i'w wneud pan mae'n anodd bodloni disgwyliadau cwsmeriaid. Hyd yn oed os yw'r gwasanaeth y byddwch yn ei roi yn rhagorol, mae rhai cwsmeriaid yn cael problemau. Rhan o'ch swydd chi yw helpu i ddatrys y problemau hynny. Mae problem yn debygol os nad yw disgwyliadau'r cwsmeriaid yn cael eu bodloni. Gallai hyn fod am fod disgwyliadau eich cwsmeriaid yn cynnwys mwy nag y gallwch ei gynnig neu am nad yw gweithdrefnau'r gwasanaeth wedi cael eu dilyn. Mae rhai problemau'n cael eu nodi gan gwsmeriaid ac weithiau byddwch chi'n gweld y broblem gyntaf ac yn ei datrys cyn bod eich cwsmer wedi sylwi. Cyn gynted ag y byddwch yn ymwybodol o broblem, bydd angen i chi ystyried yr opsiynau ac yna dewis ffordd o'i hunioni. Mae'r Safon hon yn arbennig o bwysig mewn gwasanaeth cwsmeriaid am fod llawer o gwsmeriaid yn barnu pa mor dda yw gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad drwy'r ffordd y caiff problemau eu trin.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

Gweld problemau gwasanaeth cwsmeriaid

P1 gwrando'n ofalus ar eich cwsmeriaid ynghylch unrhyw broblem y maent wedi codi

P2 gofyn i'ch cwsmeriaid am y broblem i sicrhau eich bod yn deall

P3 nodi problemau sy'n codi dro ar ôl tro a hysbysu'r awdurdod priodol

P4 rhannu adborth cwsmeriaid gydag eraill er mwyn nodi'r problemau posibl cyn iddynt ddigwydd

P5 nodi problemau gyda systemau a gweithdrefnau cyn iddynt ddechrau effeithio ar eich cwsmeriaid

Dewis yr ateb gorau i ddatrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

P6 adnabod yr opsiynau ar gyfer datrys problem yn ymwneud â gwasanaeth cwsmeriaid

P7 dewis y dull mwyaf effeithiol o gyfathrebu er mwyn ymdrin â'ch cwsmer wrth ddatrys problem gwasanaeth cwsmeriaid

P8 gweithio gyda phobl eraill i nodi a chadarnhau'r opsiynau ar gyfer datrys problem gwasanaeth cwsmeriaid

P9 cyfrifo manteision ac anfanteision pob opsiwn ar gyfer eich cwsmer a'ch sefydliad

P10 dewis yr opsiwn gorau ar gyfer eich cwsmer a'ch sefydliad

P11 nodi ffyrdd eraill ar gyfer eich cwsmer o allu datrys problemau os nad ydych yn gallu helpu

Gweithredu i ddatrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

P12 trafod a chytuno ar yr opsiynau ar gyfer datrys y broblem gyda'ch cwsmer

P13gweithredu er mwyn rhoi'r opsiwn a gytunwyd gyda'ch cwsmer ar waith

P14 gweithio gyda phobl eraill a'ch cwsmer er mwyn sicrhau bod unrhyw addewidion yn ymwneud â datrys y broblem yn cael eu cadw

P15 hysbysu eich cwsmer yn llawn ynghylch yr hyn sy'n digwydd i ddatrys y broblem

P16 sicrhau bod eich cwsmer yn fodlon bod y broblem wedi cael ei datrys

P17 rhoi rhesymau clir i'ch cwsmer pan nad ydynt yn fodlon bod y broblem wedi cael ei datrys

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

G1 gweithdrefnau a systemau sefydliadol ar gyfer ymdrin â phroblemau gwasanaeth cwsmeriaid

G2 sut i leddfu sefyllfaoedd a all fod yn llawn straen

G3 sut i drafod

G4 cyfyngiadau'r hyn y gallwch ei gynnig i'ch cwsmer

G5 y mathau o weithredoedd a allai wneud problem cwsmer yn waeth ac y dylid eu hosgoi

G6 sut i ddewis y dull mwyaf effeithiol o gyfathrebu wrth ymdrin â phroblemau gwasanaeth cwsmeriaid

G7 sut i wneud y defnydd gorau o gyfathrebu o bell gyda chwsmeriaid trwy'r cyfryngau cymdeithasu wrth ddatrys problemau cwsmeriaid

Datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid

Datblygwyd gan	Lantra
Dyddiad cymeradwyo	01 Ion 2013
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Ion 2016
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Skills CFA
RCU gwreiddiol	CFACS3
Galwedigaethau perthnasol	Milfeddyg para-broffesiynol
Cyfres/Set	Gweithgareddau Milfeddygol Para-broffesiynol
Geiriau Allweddol	ymdrin â phroblemau; datrys problemau; disgwyliadau cwsmeriaid; dewis opsiynau; gwasanaeth cwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; ymddygiad; gweithio gyda phobl eraill; rhoi gwybodaeth; gwaith tîm; derbyn gwasanaethau gwybodaeth; cynnyrch; lleoliad;