Delio â chwsmeriaid o ddiwylliant gwahanol

Trosolwg

Mae gwasanaeth i gwsmeriaid yn cael ei ddarparu'n aml i bobl o ddiwylliant gwahanol. Mewn cymdeithas amlddiwylliannol, gall credoau ac arferion llawer o gwsmeriaid amrywio. Gall y gwahaniaeth diwylliannol hwn beri her wirioneddol i bobl sy'n darparu gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae'r safon hon yn ymwneud â pharatoi i ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid o ddiwylliant gwahanol a chyflawni'r ddarpariaeth honno.

Dylech ddewis y safon hon os ydych chi'n delio'n aml â phobl o ddiwylliant gwahanol. Cofiwch, gall cwsmeriaid fod yn allanol ac yn fewnol i'ch sefydliad.

Pan fyddwch chi wedi cwblhau'r safon hon, byddwch chi wedi dangos eich dealltwriaeth o'r canlynol, a'ch gallu i:

• Ddelio â chwsmeriaid o ddiwylliant gwahanol

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Nodi’r diwylliant neu’r diwylliannau heblaw am eich diwylliant eich hun rydych chi’n fwyaf tebygol o ddod ar eu traws wrth ddelio â chwsmeriaid
2. Nodi gofynion dietegol, arferion a chredoau nodweddiadol y diwylliannau rydych chi’n debygol o ddelio â nhw
3. Nodi cynhyrchion a/neu wasanaethau sy’n addas neu y gellir eu haddasu fel eu bod yn addas i gwsmeriaid o wahanol ddiwylliannau
4. Addasu lleferydd, goslef ac iaith y corff yn addas i gwsmeriaid o ddiwylliannau gwahanol
5. Delio â cheisiadau gan gwsmeriaid o ddiwylliannau gwahanol o fewn terfynau eich awdurdod eich hun a cheisio help gan y person priodol, os bydd angen

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y diwylliannau rydych chi'n fwyaf tebygol o ddod ar eu traws ymhlith grwpiau o'ch cwsmeriaid
2. Gofynion dietegol, arferion a chredoau'r diwylliannau rydych chi'n debygol o ddod ar eu traws
3. Pam y gallai cwsmeriaid wneud ceisiadau arbennig a sut i ddelio â'r rhain
4. Sut i addasu cynhyrchion neu wasanaethau i fodloni anghenion cwsmeriaid o wahanol ddiwylliannau
5. Y mathau o geisiadau a gwybodaeth nodweddiadol y gall fod ei hangen ar gwsmeriaid oherwydd gofynion diwylliannol
6. Sut i drin cwsmeriaid gyda pharch tuag at eu harferion a'u credoau
7. Sut i addasu lleferydd, goslef ac iaith y corff wrth ddelio â chwsmeriaid o ddiwylliannau gwahanol
8. Terfynau eich awdurdod eich hun wrth ddelio â chwsmeriaid o ddiwylliannau gwahanol a phwy i droi atynt am help

Delio â chwsmeriaid o ddiwylliant gwahanol

Datblygwyd gan	People 1st
Fersiwn rhif	3
Dyddiad cymeradwyo	01 Maw 2022
Dyddiad Adolygu Dangosol	28 Chwef 2027
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	People 1st
RCU gwreiddiol	PPL2GEN10
Galwedigaethau perthnasol	Aelod o'r tîm, Gweinydd/Gweinyddes, Staff bar, Derbynnydd, Gwasanaethydd ystafell (cadw tŷ), Morwyn ystafell
Cyfres/Set	Lletygarwch - Cyffredinol
Geiriau Allweddol	delio, cwsmeriaid, diwylliant gwahanol, iaith wahanol, cyfathrebu, trafferthion cyfathrebu