Prentisiaeth Sylfaenol mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid

Ariennir y cynllun hwn gan Lywodraeth Cynulliad Cymru

Cymhwyster canolradd i ddysgwyr sy'n gweithio'n barod o fewn amgylchedd gwasanaeth cwsmeriaid yw hyn. Byddai'n cynnwys swyddi fel Cysylltwyr Canolfan Cyswllt, Ymgynghorwyr Gwasanaeth Cwsmeriaid, Gweithwyr Mannau Gwerthu, Chroesawyr ac unrhyw swydd gofal cwsmeriaid arall .

Mae'r Fframwaith Prentisiaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cynnwys Tystysgrif City & Guilds Lefel 2 Gwasanaeth Cwsmeriaid, Tystysgrif Dechnegol Lefel 2 Gwasanaeth Cwsmeriaid a Sgiliau Allweddol Cyfathrebu a Chymhwyso Rhif.

Mae'r cynllun hwn ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg yn unig ac yn ogystal â'r cymhwysterau uchod mae'n rhoi'r cyfle i ddiweddaru neu wella sgiliau Cymraeg.

Darperir yr hyfforddiant yn y gweithle, ar amserau sy'n gyfleus ac yn addas i anghenion eich cyfundrefn. Mae'r hyfforddiant yn hyblyg ond rhaid i ddysgwyr a chyflogwyr clustnodi lleiafswm o 3 awr pob mis ar ei gyfer.

Er mwyn cofrestru'ch diddordeb, neu ddarganfod mwy, galwch radffôn 0808 2000 129 neu e-bostiwch eich manylion cyswllt at ymholiadau@cadcentreuk.com

Fframwaith Prentisiaeth Cymhwyster Gwasanaeth Cwsmeriaid *:

Mae'r fframwaith hwn yn y cwrdd ag anghenion dysgwyr sy'n dymuno gweithio, neu sy'n gweithio'n barod, mewn swydd weinyddol. Darperir y fframwaith cymwysterau unedau cydlynol i ddysgwyr fydd yn eu galluogi datblygu dealltwriaeth gadarn gweithio a chyfathrebu o fewn unrhyw amgylchedd busnes. Bydd y fframwaith yn cynorthwyo dysgwyr datblygu'r wybodaeth angenrheidiol ochr yn ochr â sgiliau ymarferol er mwyn sicrhau safonau dibynadwy cymhwysedd a sgiliau sy'n berthnasol ac yn benodol i'r gyfundrefn. Mae'r fframwaith yn cynnwys tair cydran (A) Tystysgrif Gwasanaeth Cwsmeriaid, (B) Tystysgrif Dechnegol Gwasanaeth Cwsmeriaid a (C) Sgiliau Hanfodol/Allweddol.

(A) Tystysgrif Gwasanaeth Cwsmeriaid Lefel 2

Mae'r cymhwyster hwn yn rhoi'r cyfle i'r dysgwr datblygu set eang o sgiliau fydd yn hyrwyddo cynnydd yn y gweithle a/neu addysg ychwanegol. Mae'r cymhwyster hwn yn cynnwys unedau Gorfodol a Dewisol.

Unedau Gorfodol

Uned 101 – Cyfathrebu gan ddefnyddio iaith gwasanaeth cwsmeriaid
Uned 201 – Dilyn y rheolau i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid

Unedau Dewisol – rhaid ennill o leiaf 20 credyd o'r canlynol:

Uned 202 – Cyfathrebu'n effeithiol gyda chwsmeriaid (5 Credyd)
Uned 204 – Hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion ychwanegol i gwsmeriaid (6 Credyd)
Uned 209 – Ymdrin â chwsmeriaid wyneb yn wyneb (6 Credyd)
Uned 212 – Darparu gwasanaeth cwsmeriaid dibynadwy (5 Credyd)
Uned 213 – Darparu gwasanaeth cwsmeriaid yn adeilad eich cwsmeriaid (5 Credyd)
Uned 215 – Ymdrin â chwsmeriaid ar draws anawsterau ieithyddol (8 Credyd)
Uned 219 – Datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid (6 Credyd)
Uned 220 – Darparu gwasanaeth cwsmeriaid i gwsmeriaid anodd (6 Credyd)
Uned 221 – Datblygu perthnasau gwasanaeth cwsmeriaid (6 Credyd)
Uned 224 – Cefnogi cwsmeriaid gan ddefnyddio gwasanaethau ar-lein (5 Credyd)
(Unedau eraill ar gael: siaradwch â'ch aseswr am ragor o wybodaeth)

(B) Tystysgrif Dechnegol mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mae'r dystysgrif hon yn cwrdd ag anghenion dysgwyr sy'n dymuno gweithio mewn, neu sy'n gweithio'n barod mewn, swydd gwasanaeth cwsmeriaid. Mae'n cynorthwyo'r dysgwr datblygu'r wybodaeth angenrheidiol sydd ei hangen er mwyn gwneud tasgau pob dydd a thasgau mwy cymhleth. Mae'r dystysgrif dechnegol hon yn cael ei chwblhau trwy wneud dwy uned orfodol.

Unedau Gorfodol

Uned 201 – Darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol (Prawf ar-lein)
Uned 202 – Cefnogi'r amgylchedd gwasanaeth cwsmeriaid

(C) Sgiliau Hanfodol / Allweddol

Mae gan y sgiliau hyn rhan bwysig i chwarae mewn cynorthwyo dysgwyr mwyhau'u sgiliau cyflogadwyedd a chwblhau'u rhaglen dysgu'n effeithiol.

Cyfathrebu Lefel 2

Bydd rhaid ichi wybod sut i:

- Trafod
- Rhoi araith fer
- Darllen a chrynhoi
- Ysgrifennu dogfennau

Cymhwyso Rhif Lefel 1

Bydd rhaid ichi wybod sut i:

- Dehongli gwybodaeth
- Gwneud cyfrifiadau
- Dehongli canlyniadau a chyflwyno'ch darganfyddiadau

***Yn ddibynnol ar gwrdd â meini prawf cymhwyster ac argaeledd ariannu llywodraethol**