

## Prentisiaeth Uwch Gwasanaeth Cwsmeriaid

Ariennir y cynllun hwn gan Lywodraeth Cynulliad Cymru

Cymhwyster uwch 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 Uwch Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cynnwys Tystysgrif City & Guilds Lefel 3 Gwasanaeth Cwsmeriaid, Tystysgrif Dechnegol Lefel 3 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 ddiweddarau 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 rhagor, galwch radffôn

**0808 2000 129** neu e-bostiwch eich manylion cyswllt at

[ymholiadau@cadcentreuk.com](mailto:ymholiadau@cadcentreuk.com)

## **Fframwaith Prentisiaeth Uwch 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) Diploma Gwasanaeth Cwsmeriaid, (B) Tystysgrif Dechnegol Gwasanaeth Cwsmeriaid a (C) Sgiliau Hanfodol/Allweddol.

### **(A) Diploma Gwasanaeth Cwsmeriaid Lefel 3**

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 301 – Dangos dealltwriaeth gwasanaeth cwsmeriaid

Uned 302 – Dangos dealltwriaeth o'r rheolau sy'n cael effaith ar welliannau mewn gwasanaeth cwsmeriaid

#### **Unedau Dewisol – rhaid ennill o leiaf 30 credyd o'r canlynol:**

Uned 303 – Ymdrin â chwsmeriaid wrth ysgrifennu neu'n drydanol (6 Credyd)

Uned 304 – Defnyddio gwasanaeth cwsmeriaid fel offeryn cystadlu (8 Credyd)

Uned 305 – Trefnu hyrwyddo gwasanaethau neu gynhyrchion i gwsmeriaid (7 Credyd)

Uned 308 – Trefnu darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid dibynadwy (6 Credyd)

Uned 309 – Gwella'r perthynas gyda'r cwsmer (7 Credyd)

Uned 310 – Monitro a datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid (6 Credyd)

Uned 311 – Asesu risg gwasanaeth cwsmeriaid (10 Credyd)

Uned 313 – Gweithio gydag eraill i wella gwasanaeth cwsmeriaid (8 Credyd)

Uned 316 - Arwain tîm i wella gwasanaeth cwsmeriaid (7 Credyd)

Uned 317 – Casglu, dadansoddi a dehongli adborth gwasanaeth cwsmeriaid (10 Credyd)

*(Unedau eraill ar gael: siaradwch â'ch aseswr am ragor o wybodaeth)*

### **(B) Tystysgrif Dechnegol 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 301 – Egwyddorion darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid

Uned 302 - Datblygu a gwella darpariaeth 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 2**

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**