

Prentisiaeth mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mae hwn yn gymhwyster uwch i ddysgwyr sy'n gweithio'n barod o fewn amgylchedd gwasanaeth cwsmeriaid. Ar lefel y brentisiaeth, bydd rôl swydd gwasanaeth cwsmeriaid penodol yn cynnwys Rheolwr Perthynas Cwsmeriaid, Swyddog Cefnogi Cwsmer, Arweinydd Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid, Goruchwyliwr Gwasanaeth Cwsmeriaid a Chydlynnydd Gwasanaeth Cwsmeriaid. Ariennir y rhaglen hon gan Lywodraeth Cymru ac fe'i hariennir yn rhannol gan Gronfa Gymdeithasol Ewrop.*

Mae'r Fframwaith Prentisiaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cynnwys Diploma Lefel 3 Agored mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid a Sgiliau Hanfodol Cymru mewn Cyfathrebu a Chymhwyso Rhif.



Bydd yr hyfforddiant yn cael ei ddarparu yn y gweithle, ar adegau cyfleus wedi'u teilwra i anghenion eich sefydliad. Mae hyfforddiant yn hyblyg ond mae gofyn i ddysgwyr ymrwymo i isafswm o 3 awr bob mis.

I fynegi eich diddordeb, neu i gael rhagor o wybodaeth, ffoniwch
0808 2000 129 neu e-bostiwch eich manylion cyswllt at
enquiries@cadcentreu.com

*Mae'r wybodaeth marchnata yma ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg.
Cyflwynir y Cynllun yn y Gymraeg a Saesneg.*

Fframwaith Cymwysterau Prentisiaeth mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid*:

Mae'r fframwaith hwn yn diwallu anghenion staff sy'n gweithio mewn swyddi sy'n delio â gwasanaeth cwsmeriaid. Rhoddir y fframwaith set o gymwysterau cydlynol i'r dysgwr fydd yn ei alluogi datblygu dealltwriaeth gadarn o sut i weithio a chyfathrebu mewn amgylchedd gwasanaeth cwsmeriaid. Cynorthwyr y fframwaith greu'r wybodaeth angenrheidiol ochr yn ochr â sgiliau ymarferol mewn dysgwyr er mwyn sicrhau safonau dibynadwy cymhwysedd a sgiliau sy'n berthnasol a phenodol i'r gyfundrefn. Mae'r fframwaith yn cynnwys dwy elfen (a) Diploma Lefel 3 City and Guilds mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid a (b) Chyfathrebu a Chymhwyso Rhif Sgiliau Hanfodol Cymru.

(a) Diploma Lefel 3 mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mae'r cymhwyster hwn yn rhoi'r sgiliau i'r dysgwr a fydd yn ei alluogi i gyfathrebu'n effeithiol â chwsmeriaid wyneb-yn-wyneb, yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, datrys problemau a gwella cysylltiadau â chwsmeriaid, hyrwyddo cynnyrch a gwasanaethau, defnyddio offer swyddfa/meddalwedd i gyfathrebu, cadw cofnodion, casglu a dadansoddi adborth gan gwsmeriaid ac arwain tîm..

I lwyddo yn y Diploma Lefel 3 mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid, mae'n rhaid i ddysgwyr ennill **55** credyd i gyd gyda'i gilydd; **31** credyd o'r unedau gorfodol grŵp A a **o leiaf 24 credyd** o'r unedau dewisol fel a ganlyn: **o leiaf 15** chredyd o blith unedau dewisol grŵp B; ac **uchafswm o 9** credyd o blith unedau dewisol grŵp C.

Unedau Gorfodol Grŵp A (31 credyd)

Trefnu a chyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid
Deall yr amgylchedd gwasanaeth i gwsmeriaid
Deall cwsmeriaid a chadw cwsmeriaid
Egwyddorion busnes
Rheoli datblygiad personol a phroffesiynol
Datrys problemau cwsmeriaid

Unedau Dewisol Grŵp B – rhaid ennill o leiaf 15 credyd o blith y canlynol:

Rhagori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid (3 chredyd)
Darparu gwasanaeth i gwsmeriaid wrth weithio yn eiddo'r cwsmer (4 credyd)
Cefnogi gwelliannau ym maes gwasanaeth i gwsmeriaid (3 chredyd)
Casglu, dadansoddi a dehongli adborth gan gwsmeriaid (5 credyd)
Datblygu adnoddau i gefnogi cysondeb o ran darparu gwasanaeth i gwsmeriaid (5 credyd)
Defnyddio partneriaethau gwasanaeth i ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid (3 chredyd)
Datrys problemau cwsmeriaid (4 credyd)
Monitro ansawdd y rhyngweithio yng nghyswllt gwasanaeth i gwsmeriaid (5 credyd)
(Mae Unedau eraill ar gael – siaradwch â'ch aseswr am ragor o wybodaeth)

Unedau Dewisol Grŵp C – mae modd ennill uchafswm o 9 credyd o blith y canlynol:

Negodi mewn amgylchedd busnes (3 chredyd)
Hybu cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant yn y gweithle (3 chredyd)
Rheoli Perfformiad Tîm (4 credyd)
Rheoli perfformiad unigolion (4 credyd)
Cydwethio ag adrannau eraill (3 chredyd)
Ymdrin â digwyddiadau sy'n cael eu cyfeirio i'r ganolfan gyswllt (6 credyd)
(Mae Unedau eraill ar gael – siaradwch â'ch aseswr am ragor o wybodaeth)

(b) Sgiliau Hanfodol Cymru (Lefel 2)

Mae gan y sgiliau hyn rôl bwysig i'w chwarae wrth helpu dysgwyr gynyddu eu sgiliau ac i gwblhau eu rhaglen ddysgu yn effeithiol.

Cyfathrebu Hanfodol yn canolbwyntio ar sgiliau mewn:

- Siarad â Gwranddo
- Darllen
- Ysgrifennu

Er mwyn ennill y cymhwyster Cyfathrebu Hanfodol rhaid i ddysgwyr arddangos sgiliau mewn tasg dan reolaeth a phrawf cadarnhau byr.

Cymhwyso Rhif Hanfodol yn canolbwyntio ar sgiliau mewn:

- Deall Data Rhifiadol
- Cynnal Cyfrifiadau
- Dehongli a Chyflwyno Canlyniadau a Chanfyddiadau

Er mwyn ennill y cymhwyster Cymhwyso Rhif Hanfodol rhaid i ddysgwyr arddangos sgiliau mewn tasg dan reolaeth a phrawf cadarnhau byr.

***Yn amodol ar fodloni meini prawf cymhwyso a bod cyllid ar gael gan y llywodraeth**