

Prentisiaeth Sylfaenol mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mae hwn yn gymhwyster canolradd ar gyfer dysgwyr sydd eisoes yn gweithio mewn amgylchedd gwasanaeth i gwsmeriaid. Ymysg y swyddi sy'n berthnasol i'r cymhwyster hwn y mae Staff Canolfannau Cyswllt, Cynghorwyr Gwasanaethau Cwsmeriaid, Gweithwyr ym maes Manwerthu, Derbynyddion a staff eraill sy'n delio â chwsmeriaid wyneb-yn-wyneb. Ariennir y rhaglen hon gan Lywodraeth Cymru ac fe'i hariennir yn rhannol gan Gronfa Gymdeithasol Ewrop.*

Mae'r Fframwaith Prentisiaethau Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cynnwys Diploma Lefel 2 Agored mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid a Sgiliau Hanfodol Cymru mewn Chyfathrebu a Cymhwyso 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 ymrwmo 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@cadcentreuk.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 Sylfaenol mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid*:

Mae'r fframwaith hwn yn diwallu anghenion staff sy'n gweithio mewn swyddi sy'n delio â chwsmeriaid wyneb-yn-wyneb. Rhoddir y fframwaith set o gymwysterau cydlynol i'r dysgwyr 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 2 City and Guilds mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid a (b) Chyfathrebu a Chymhwyso Rhif Sgiliau Hanfodol Cymru.

(a) Diploma Lefel 2 mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid

Bwriadwyd y cymhwyster hwn mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid ar gyfer pobl sy'n gweithio mewn rolau cymorth gweinyddol ac sydd am gryfhau eu sgiliau goruchwyllo a gweinyddu. Gall cymhwyster mewn Busnes a Gweinyddu eich helpu i lwyddo mewn rôl gymorth mewn sefydliad o unrhyw faint neu fath. Mae'r swyddi'n cynnwys Ysgrifennydd, Derbynnnydd, Gweinyddwr, Cynorthwydd Personol, Goruchwyliwr Swyddfa/Arweinydd Tîm neu Reolwr.

I lwyddo yn y Diploma Lefel 2 mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid, mae'n rhaid i ddysgwyr ennill **45** credyd i gyd gyda'i gilydd; **19** credyd o'r unedau gorfodol grŵp A a **o leiaf 26 credyd** o'r unedau dewisol fel a ganlyn: **o leiaf 3** chredyd o blith unedau dewisol grŵp B; ac **o leiaf 16** credyd o blith unedau dewisol grŵp C; ac **uchafswm o 7** credyd o blith unedau dewisol grŵp D.

Unedau Gorfodol Grŵp A (19 credyd)

Cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid
Deall cwsmeriaid
Egwyddorion gwasanaeth i gwsmeriaid
Deall sefydliadau cyflogwyr
Rheoli perfformiad a datblygiad personol

Unedau Dewisol Grŵp B – rhaid ennill o leiaf 3 chredyd o blith y canlynol:

Cyfathrebu ar lafar â chwsmeriaid (3 chredyd)
Cyfathrebu'n ysgrifenedig â chwsmeriaid (3 chredyd)

Unedau Dewisol Grŵp C – rhaid ennill o leiaf 16 credyd o blith y canlynol:

Delio â galwadau ffôn gan gwsmeriaid (3 chredyd)
Gwneud galwadau ffôn i gwsmeriaid (3 chredyd)
Hyrwyddo cynnyrch ychwanegol a/neu wasanaethau i gwsmeriaid (2 gredyd)
Prosesu gwybodaeth am gwsmeriaid (3 chredyd)
Rhagori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid (3 chredyd)
Darparu gwasanaeth i gwsmeriaid wrth weithio yn eiddo'r cwsmer (4 credyd)
Trosglwyddo gwasanaeth cwsmer (3 chredyd)
Datrys problemau yng nghyswllt gwasanaeth i gwsmeriaid (5 credyd)
Rhoi gwasanaeth i gwsmeriaid anodd (3 chredyd)
Datblygu cysylltiadau â chwsmeriaid (3 chredyd)
Cefnogi gwelliannau ym maes gwasanaeth i gwsmeriaid (3 chredyd)
Rhoi cymorth i gwsmeriaid ar ffurf gwasanaeth ar-lein amser real (3 chredyd)
(Mae Unedau eraill ar gael – siaradwch â'ch aseswr am ragor o wybodaeth)

Unedau Dewisol Grŵp D – mae modd ennill uchafswm o 7 credyd o blith y canlynol:

Gweithdrefnau iechyd a diogelwch yn y gweithle (2 gredyd)
Darparu gwasanaethau derbynfa (3 chredyd)
Meithrin perthynas waith â chydweithwyr (3 chredyd)
Prosesu archebion gwerthu (2 gredyd)
Diwallu anghenion ôl-werthu cwsmeriaid (3 chredyd)
Delio â gwrthwynebiadau a therfynu gwerthiannau (3 chredyd)
(Mae Unedau eraill ar gael – siaradwch â'ch aseswr am ragor o wybodaeth)

(b) Sgiliau Hanfodol Cymru (Lefel 1)

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**