

## City & Guilds City & Guilds Diploma NVQ mewn Derbyniad Blaen Ty Lefel 2



### Yn gwyno

Bydd prentisiaid sy'n gweithio ym mlaen ty yn adeiladu ar eu sgiliau gweinyddu a gwasanaeth cwsmeriaid i gyrraedd safon gweithle. Mae'r cwrs yn mynd i'r afael â diogelwch, cyfathrebu a chyrraedd ac ymadawriad cwsmeriaid, i enwi rhai yn unig.

### Mae'r cwrs hwn ar gyfer...

...prentisiaid sydd â chyfrifoldebau blaen ty

...rheiny sydd eisiau gwella eu sgiliau cyfathrebu gyda chwsmeriaid

...rheiny sydd eisiau gweithio'n effeithiol mewn swydd sy'n wynebu cwsmeriaid

### Cynnwys y cwrs

Mae'n rhaid i brentisiaid gyflawni cyfanswm o 37 credyd; 11 credyd o'r grwp gorfodol, 3 credyd o



## TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

grwp dewisol A a'r 23 credyd sy'n weddill o grwp dewisol A neu B.

### Gorfodol

Cynnal amgylchedd gweithio diogel a glân  
Gweithio'n effeithiol fel rhan o dîm lletygarwch  
Rhoi argraff gadarnhaol ohonoch chi eich hun a'ch sefydliad i gwsmeriaid

### Dewisol A

Delio â chyfathrebu fel rhan o'r swyddogaeth derbyn  
Ymdrin â chwsmeriaid sy'n cyrraedd  
Ymdrin ag archebion  
Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin ag ymadawiadau  
Darparu gwasanaethau gwybodaeth twristiaid i gwsmeriaid

### Dewisol B

Cynhyrchu dogfennau mewn amgylchedd busnes  
Defnyddio offer y swyddfa  
Ymdrin â phost ac archebu gwasanaethau allanol  
Darparu gwasanaethau derbynfa  
Storio ac adfer gwybodaeth  
Datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid  
Hyrwyddo gwasanaethau neu gynnyrch eraill i gwsmeriaid  
Delio â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith  
Cynnal gwasanaeth cwsmer da wrth drosglwyddo yn effeithiol  
Cynnal taliadau ac ymdrin â nhw  
Hawliau a chyfrifoldebau cyflogaeth yn y sector lletygarwch, hamdden, teithio a thwristiaeth  
Cyfathrebu mewn amgylchedd busnes

Yn ogystal, bydd dysgwyr yn astudio cymwysterau Sgiliau Hanfodol Cymru (ESW) sydd wedi eu dylunio i'w helpu nhw ddatblygu ac arddangos y sgiliau sydd eu hangen i wneud y mwyaf o'u dysgu, gwaith a bywyd. Mae'r rhain yn cynnwys:

### Cymhwyso Rhif Lefel 1

Deall data rhifiadol  
Gwneud cyfrifiadau  
Dehongli canlyniadau a chyflwyno canfyddiadau

Apply online at [www.colegwent.ac.uk](http://www.colegwent.ac.uk)

[studentrecruitment@colegwent.ac.uk](mailto:studentrecruitment@colegwent.ac.uk) | 01495 333777 (Croesawn alwadau yn Gymraeg)





# TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

Cyfathrebu Lefel 1

Siarad a gwrando

Darllen

Ysgrifennu

Asesiad

Bydd y cwrs yn cael ei gyflwyno yn y gweithle lle bydd aseswr yn ymweld i gwblhau asesiadau yn y gweithle ac adolygiadau ar gynnydd

## Gofynion Mynediad

Bydd angen i ddysgwyr fod yn gweithio mewn swydd berthnasol i astudio'r diploma hwn.

## Gwybodaeth Ychwanegol

Bydd y cwrs fel arfer yn cymryd 60 wythnos i'w gwblhau. Wedi ei gwblhau'n llwyddiannus, gall dysgwyr fynd ymlaen i astudio Gwasanaeth Cwsmeriaid Lefel 3.

Mae'r rhaglen wedi ei hariannu'n rhannol gan Gronfa Gymdeithasol Ewrop drwy Lywodraeth Cymru.

Apply online at [www.coleggwent.ac.uk](http://www.coleggwent.ac.uk)

[studentrecruitment@colegwent.ac.uk](mailto:studentrecruitment@colegwent.ac.uk) | 01495 333777 (Croesawn alwadau yn Gymraeg)

