TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

City & Guilds Tystysgrif mewn Gwasanaeth Cwsmer Lefel 2

Yn gryno

Os ydych yn gweithio mewn manwerthu, gwerthu neu unrhyw swydd ble rydych yn delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid, dyma'r cwrs i chi! Bydd yn rhoi'r cyfle i chi ennill y sgiliau a'r wybodaeth angenrheidiol ar gyfer gyrfa mewn gwasanaeth cwsmer.

Mae'r cwrs hwn ar gyfer...

...unrhyw un sy'n gweithio mewn amgylchedd sy'n wynebu cwsmeriaid ac yn delio ag amrywiaeth o bobl mewn unrhyw ddiwydiant.

Cynnwys y cwrs

Nod y cwrs yw adeiladu ar arfer dda mewn gwasanaeth cwsmer a'i chydnabod o fewn unrhyw ddiwydiant, gan dynnu sylw at y pwysigrwydd o gyfathrebu a darparu gwasanaeth yn effeithiol. Byddwch yn ymdrin â phynciau megis:

Adnabod cwsmeriaid, eu priodoleddau a disgwyliadau

Bod yn ymwybodol o wasanaethau a chynnyrch eich sefydliad
Arddangos sut i ddilyn arferion a gweithdrefnau eich sefydliad
Deall sut i gyfathrebu gan ddefnyddio iaith a ddefnyddir mewn gwasanaeth cwsmer a dilyn rheolau o fewn eich gwaith   Ar gyfartaledd, mae'r cymhwyster yn cymryd hyd at 6 mis ac nid oes unrhyw ddyddiadau cychwyn penodol - gallwch gychwyn ar unrhyw adeg yn ystod y flwyddyn. Bydd yr aseswr yn edrych ar eich gwaith ac yn asesu eich perfformiad yn erbyn safonau cenedlaethol, yn ogystal â defnyddio tystion, neu gofnod neu ddyddiadur o'ch gwaith. Bydd aseswyr hefyd yn gofyn cwestiynau (ar lafar neu'n ysgrifenedig) i sicrhau bod gennych yr wybodaeth a'r ddealltwriaeth hanfodol i gwblhau eich amrywiol dasgau.

Gofynion Mynediad Nid oes gofynion mynediad ffurfiol.

Gwybodaeth Ychwanegol