

## City & Guilds Diploma Gwasanaeth Cwsmer Lefel 3



### Yn gryno

Mae'r cwrs hwn wedi ei ddylunio ar gyfer dysgwyr mewn swyddi gwasanaeth cwsmer, sydd eisiau datblygu yn bellach eu dealltwriaeth o strategaeth gwasanaeth cwsmer o lefel 2.

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

...pobl sy'n gweithio mewn diwydiant yn cynnwys canolfannau galwadau, twristiaeth, lletygarwch a llywodraeth leol

...rheiny sydd eisiau gwella'r broses gwasanaeth cwsmer yn eu swydd

...rheiny sydd eisiau dysgu am ddisgwyliadau'r cwsmer

### Cynnwys y cwrs

Bydd dysgwyr yn canolbwyntio ar sut mae darparu gwasanaeth cwsmer yn effeithio ar ddisgwyliadau cwsmeriaid a sut gellir gwella'r broses gwasanaeth cwsmer trwy adborth



# TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

cwsmeriaid a gwaith tîm effeithiol.

## 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

## 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 modiwl Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmer Lefel 4 (cwrs masnachfrait trwy Brifysgol De Cymru).

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)

