

## WorldHost Egwyddorion WorldHost o Wasanaeth Cwsmer



### Yn gryno

Mae World Host yn rhaglen hyfforddi gwasanaeth cwsmer o safon ryngwladol sy'n darparu seiliau ar gyfer llwyddiant masnachol drwy ddarparu rhagoriaeth mewn gwasanaeth cwsmer. Mae World Host yn cael ei gydnabod yn eang ac yn dod yn fathodyn y mae'n rhaid ei gael ar gyfer gwasanaeth cwsmer.

Gweithdai rhyngweithiol, dengar sy'n hynod berthnasol ar gyfer pobl sy'n gweithio o fewn amgylchedd gwasanaeth cwsmer. Gall cyfranogwyr gymhwyso eu gwybodaeth newydd yn sydyn gan ennill sgiliau trosglwyddadwy y byddant yn gallu eu defnyddio am y gweddill o'u bywydau.

Mae busnesau sydd wedi ymwneud â World Host wedi adrodd am fuddion allweddol megis:

Cynyddu cymhelliant staff a lleihau trosiant a salwch staff.

Gwella cyfraddau wasanaeth cwsmer.

Busnes sy'n cael ei ailadrodd ychwanegol a theyrngarwch cwsmer gwyach.

Gwelliant mewn sgoriau a chyfraddau sicrwydd ansawdd ar safleoedd megis TripAdvisor.



## TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

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

Unrhyw un sy'n dod i gysylltiad rheolaidd gyda chwsmeriaid.

Unrhyw un sy'n dymuno cael gyrfa lwyddiannus yn y diwydiant gwasanaethau cwsmer.

Unrhyw un sydd yn dymuno gwella eu sgiliau cyfathrebu.

Unrhyw gwmni a hoffai i'w staff ddarparu'r math o wasanaeth cwsmer sy'n eu gosod ar wahân i'w cystadleuwyr ac sy'n sicrhau bod chwsmeriaid yn dychwelyd.

### Cynnwys y cwrs

Adnabod anghenion cwsmeriaid a rheoli disgwyliadau.

Pwysigrwydd creu argraff wych am y tro cyntaf.

Cymhwyso gwasanaeth cwsmer o fewn eich rôl a'ch sector.

Sgiliau cyfathrebu i wella'r ffordd rydych yn rhyngweithio gyda chwsmeriaid.

Gadael argraff parhaol.

Cynllunio ar gyfer datblygiad proffesiynol.

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)

