

Gwasanaeth Cwsmeriaid

Lefel Mynediad 1 – Lefel 2

Sgiliau Bywyd a Gwaith
Cynnwys yr Uned

Cynnwys

Nod yr Uned	3
Unedau gan Sefydliadau Dyfarnu Eraill.....	3
Dogfennaeth y Gymhwyster	3
Cynnydd ar draws lefelau	4
Gofynion Cyflenwi	6
Dull Asesu	8
Lefel Mynediad 1	9
Lefel Mynediad 2	9
Lefel Mynediad 3	10
Lefel 1	11
Lefel 2	12
Cynnwys yr Uned	13
Lefel mynediad 1	13
Lefel mynediad 2	16
Lefel mynediad 3	19
Lefel 1	22
Lefel 2	25

Nod yr Uned

Mae'r uned hon yn rhan o'r cymwysterau Sgiliau Bywyd, Sgiliau Gwaith, a Sgiliau Bywyd a Gwaith, sydd ar gael ar Lefel Mynediad 1–3, Lefel 1 a Lefel 2 i gefnogi Cwricwlwm i Gymru 14-16 oed.

Mae'r gyfres o unedau Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi'i dylunio i ddatblygu dealltwriaeth dysgwyr o sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid da mewn gwahanol gyd-destunau gwaith, a datblygu'r sgiliau cyfathrebu i'w rhoi ar waith ac i ddelio â phroblemau.

Unedau gan Sefydliadau Dyfarnu Eraill

Dim ond unedau sy'n rhan o gymwysterau cymeradwy Sgiliau Bywyd, Sgiliau Gwaith, a Sgiliau Bywyd a Gwaith Open Awards a all gyfrannu at gyflawni'r cymhwyster hwn.

Ni all unedau sydd wedi'u hardystio gan Sefydliadau Dyfarnu eraill, neu unedau a gymerwyd o gymwysterau Open Awards eraill, gyfrannu at gyflawni'r cymhwyster hwn. Mae'r gofyniad hwn yn berthnasol ar draws cymwysterau o bob lefel a maint.

Dogfennaeth y Gymhwyster

Mae Manyleb yr Uned hon yn ddogfen orfodol ac mae'n rhaid ei darllen a'i chymhwyso ochr yn ochr â'r Canllaw Cymwysterau perthnasol (sy'n benodol i'r lefel) a Llawlyfr Darparwr Open Awards.

Cynnydd ar draws lefelau

Mae'r gyfres hon o unedau wedi'i dylunio ar gyfer dysgwyr o Lefel Mynediad 1 – Lefel 2. Gall dysgwyr symud ymlaen drwy'r lefelau drwy gydol eu taith addysg, neu ddechrau ar lefel uwch yn briodol i'w lefel dysgu, eu targedau addysg a'u dyheadau.

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r meysydd dysgu sydd wedi'u cynnwys yn yr unedau a sut y caiff y rhain eu trin ar bob lefel.

Cysyniad	Mynediad 1	Mynediad 2	Cofnod 3	Lefel 1	Lefel 2
Cyfathrebu â chwsmeriaid	Adnabod cyfarchiadau ac ymatebion syml	Dangos cyfarchiadau ac ymatebion priodol	Arddangos cyfathrebu llafar a dieiriau	Disgrifio ac addasu dulliau cyfathrebu	Cymhwyso ac addasu strategaethau cyfathrebu ar gyfer gwahanol gwsmeriaid
Cynorthwyo cwsmeriaid	Cydnabod ymddygiad cymwynasgar	Ymateb i anghenion cwsmeriaid syml	Arddangos ymddygiadau sy'n cefnogi cwsmeriaid	Disgrifio sut i gefnogi cwsmeriaid gwahanol	Gweithredu dulliau i gefnogi ystod o anghenion cwsmeriaid
Delio â phroblemau	Nodi problem syml a phwy i'w ddweud wrthynt	Camau i'w cymryd gan y wladwriaeth pan fydd problem yn codi	Dangos ymatebion i gwynion cyfarwydd	Ymateb i ymholiadau a chwynion gan ddefnyddio gweithdrefnau	Rheoli cwynion a myfyrio ar effeithiolrwydd
Deall gwasanaeth cwsmeriaid	Adnabod ymddygiad cymwynasgar a digymwynas	Adnabod effeithiau gwasanaeth da a gwasanaeth gwael	Esbonio pwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid	Esbonio'r effaith ar gwsmeriaid a sefydliadau	Dadansoddi a chymharu effaith ansawdd y gwasanaeth
Annibyniaeth a chymhwysiad	Cyfranogi gyda chefnogaeth	Ymateb gyda chymorth	Arddangos yn annibynnol mewn cyd-	Cymhwyso sgiliau mewn sefyllfaoedd strwythuredig	Cymhwyso ac addasu sgiliau mewn cyd-

			destunau cyfarwydd		destunau amrywiol
Galw gwybyddol	Adnabod / nodi	Adnabod / dangos / ymateb	Esbonio / arddangos	Disgrifio / esbonio / cymhwyso	Dadansoddi / cymharu / myfyrio

Gofynion Cyflenwi

Cyn darparu, rhaid bod gan ddarparwyr Gynllun Darparu ac Asesu cymeradwy sy'n mapio addysgu, dysgu ac asesu i'r holl feini prawf asesu (sy'n benodol i'r lefel) ym Manyleb yr Uned hon.

Disgwylir i ddarparwyr gynllunio a chyflwyno gweithgareddau dysgu ac asesu yn y gweithle, a hynny o fewn cyfleusterau safonol ysgol/ coleg/darparwr hyfforddiant. Dylai'r uned hon fod yn hygyrch ac yn gyraeddadwy heb fod angen seilwaith arbenigol, adnoddau drud neu amodau mynediad cyfyngol.

Adnoddau Staff

Rhaid i ddarparwyr sicrhau bod athrawon cymwys a phrofiadol ar gael i gyflwyno ac asesu'r uned hon.

Rhaid i staff dosbarthu:

- cael gwybodaeth a dealltwriaeth o arferion gwasanaeth cwsmeriaid mewn gwahanol gyd-destunau
- gallu cefnogi dysgwyr i ddatblygu sgiliau cyfathrebu a rhyngpersonol
- deall gofynion diogelu a gwybod sut i ymateb yn briodol i ddatgeliadau neu bryderon dysgwyr

Dylid cefnogi'r ddarpariaeth drwy:

- staff sy'n gallu hwyluso chwarae rôl, trafodaeth a gweithgareddau ymarferol
- staff sy'n gallu modelu ymddygiadau cyfathrebu a gwasanaeth cwsmeriaid cadarnhaol
- mynediad at gymorth bugeiliol neu ddiogelu lle bo angen

Dylai fod gan staff dosbarthu gymhwyster addysgu neu hyfforddi cydnabyddedig, neu fod yn gweithio tuag ato, lle mae hyn yn ofyniad gan y darparwr.

Adnoddau Corfforol

Rhaid i ddarparwyr sicrhau bod adnoddau addas a digonol ar gael i gyflwyno ac asesu'r uned hon.

Dylai darparwyr sicrhau bod deunydd dysgu, gweithgareddau ac enghreifftiau'n gynhwysol, yn ddiwylliannol berthnasol ac yn addasadwy i anghenion cyfathrebu, synhwyrdd a phrosesu dysgwyr.

Dylai hyn o leiaf gynnwys:

Amgylchedd Dysgu

- amgylchedd diogel a chynhwysol sy'n cefnogi trafodaeth, chwarae rôl a gweithgareddau ymarferol

Deunydd Dysgu ac Addysgu

- cynlluniau gwersiau a deunydd sesiynau strwythuredig i gefnogi darpariaeth gyson
- deunydd i ddysgwyr a gweithgareddau i gefnogi dealltwriaeth o gysyniadau gwasanaeth cwsmeriaid
- deunydd sy'n seiliedig ar senarios ac astudiaethau achos i archwilio rhyngweithiadau â chwsmeriaid a datrys problemau
- adnoddau gweledol megis awgrymiadau, delweddau ac enghreifftiau o gyfathrebu

Offer

- offer cyflwyno, e.e. taflunydd neu sgrin rhyngweithiol
- mynediad i gyfrifiadur neu liniadur ar gyfer adnoddau digidol
- adnoddau ystafell ddosbarth gan gynnwys bwrdd gwyn a deunydd ysgrifennu

Adnoddau Ymarferol

- deunydd i gefnogi gweithgareddau chwarae rôl, e.e. cardiau awgrym, cardiau senarios, efelychiadau gweithle
- propiau syml i efelychu amgylcheddau gwasanaeth cwsmeriaid lle bo'n briodol

Gofynion Mynediad

Nid oes angen unrhyw ddysgu na chymwysterau blaenorol ar ddysgwyr ar gyfer unrhyw un o'r unedau yn y gyfres hon. Fodd bynnag, wrth i lefel cymhlethdod yr iaith gynyddu drwy'r lefelau, rhaid i'r darparwr gwblhau asesiadau cychwynnol cadarn i sicrhau bod y dysgwr yn gallu cael mynediad at y cynnwys ar y lefel y maent yn dechrau arni.

Dull Asesu

Mae'r gyfres hon o unedau wedi'i dylunio i'w hasesu drwy dasgau a gweithgareddau asesu a ddyluniwyd gan y darparwr.

Rhaid i ddarparwyr gynnal gwiriad cyn i'rasesiad ddigwydd, i gadarnhau bod y tasgau'n cwmpasu'r holl feini prawf asesu a'u bod yn briodol i'r lefel.

Rhaid bodloni'r holl feini prawf asesu'n llawn er mwyn i'r dysgwr dderbyn marc 'pas'. Ni ellir gwneud unrhyw ddyfarniad rhannol os na chaiff unrhyw feini prawf asesu eu bodloni.

Mae'n ofynnol i ddysgwyr gasglu tystiolaeth mewn portffolio o dystiolaeth. Gellir cyflwyno hwn yn ddigidol (e.e. drwy system e-bortffolio) neu ar bapur, fel y bo'n briodol i'r dysgwr unigol. Lle bynnag y bo modd, anogir e-bortffolios.

Rhaid i aseswyr asesu'r dystiolaeth a gasglwyd gan y dysgwr yn erbyn meini prawf asesu'r uned i benderfynu a yw pob un wedi'i fodloni'n llawn ai peidio. Mae pob penderfyniad asesu yn destun i sicrhau ansawdd mewnol (IQA) gan y darparwr a sicrhau ansawdd allanol (EQA) gan Open Awards cyn i'r canlyniad gael ei gadarnhau.

Mae'r mathau canlynol o dasgau asesu wedi'u pennu i fod yn addas ar gyfer yr uned hon ar bob lefel.

Lefel Mynediad 1

Dylai asesiad o Wasanaeth Cwsmeriaid ar Lefel Mynediad 1 gynnwys:

Math o Asesiad	Enghreifftiau o Dasgau
Paru	Paru ymddygiadau cymwynasgar a digymwynas.
Dewis Lluniau	Dewis delweddau sy'n dangos ymddygiad cymwynasgar.
Adnabod	Adnabod problem gwasanaeth cwsmeriaid o ddelweddau neu senarios.
Arddangosiad (gyda Chefnogaeth)	Dangos sut i helpu cwsmer (e.e. cyfarch, trosglwyddo eitem).
Ymateb Lafar Syml	Mynegi cwestiwn i'w ofyn i gwsmer neu bwy i ddweud wrthyn nhw am broblem.
Tasg Senario (gyda Chefnogaeth)	Ymateb i ymholiad cwsmer syml gan ddefnyddio ymadrodd neu ystum ymarferedig.

Lefel Mynediad 2

Dylai asesiad o Wasanaeth Cwsmeriaid ar Lefel Mynediad 2 gynnwys:

Math o Asesiad	Enghreifftiau o Dasgau
Paru	Paru ymddygiadau cymwynasgar a digymwynas.
Dewis Lluniau	Dewis delweddau sy'n dangos ymddygiad cymwynasgar.
Adnabod	Adnabod problem gwasanaeth cwsmeriaid o ddelweddau neu senarios.
Arddangosiad (gyda Chefnogaeth)	Dangos sut i helpu cwsmer (e.e. cyfarch, trosglwyddo eitem).
Ymateb Lafar Syml	Mynegi cwestiwn i'w ofyn i gwsmer neu bwy i ddweud wrthyn nhw am broblem.
Tasg Senario (gyda Chefnogaeth)	Ymateb i ymholiad syml gan gwsmer gan ddefnyddio ymadrodd neu ystum ymarferedig.

Lefel Mynediad 3

Dylai asesiad o Wasanaeth Cwsmeriaid ar Lefel Mynediad 3 gynnwys:

Math o Asesiad	Enghreifftiau o Dasgau
Ymateb Lafar / Ysgrifenedig	Rhoi enghreifftiau o wasanaeth cwsmer da a gwael gan ddefnyddio dulliau cyfathrebu llafar, ysgrifenedig neu weledol sy'n briodol i anghenion y dysgwr/cwsmer.
Tasg Esbonio	Esbonio pam bod gwasanaeth cwsmeriaid yn bwysig gan ddefnyddio trafodaeth, awgrymiadau gweledol neu ddulliau cyfathrebu â chymorth.
Arsylwi ar Ymarfer	Arddangos ymddygiadau sy'n dangos gwasanaeth cwsmeriaid da, gan gynnwys addasu cyfathrebu ar gyfer anghenion gwahanol gwsmeriaid.
Chwarae Rôl	Ymateb i gŵyn gwsmer gyfarwydd gan ddefnyddio dulliau cyfathrebu llafar, gweledol neu ymarferol lle bo'n briodol.
Gweithgaredd Grŵp	Arddangos cyfarchion llafar a dieiriau drwy weithgareddau ymarferol sy'n cefnogi anghenion cyfathrebu gwahanol ddysgwyr a chwsmeriaid.

Lefel 1

Dylai Asesiad o Wasanaeth Cwsmeriaid ar Lefel 1 gynnwys:

Math o Asesiad	Enghreifftiau o Dasgau
Tasg Ysgrifenedig / Llafar	Amlinellu pam mae gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig gan ddefnyddio dulliau cyfathrebu ysgrifenedig, llafar, gweledol neu ddulliau eraill a gefnogir.
Tasg Senario	Esbonio pwysigrwydd cyfathrebu cadarnhaol a'r argraff gyntaf gan ddefnyddio trafodaeth, awgrymiadau gweledol neu enghreifftiau ymarferol sy'n berthnasol i anghenion gwahanol gwsmeriaid.
Arsylwi ar Ymarfer	Dangos gwasanaeth cwsmeriaid da mewn tasg ymarferol, gan gynnwys addasu cyfathrebu llafar, gweledol neu ddieiriau ar gyfer gwahanol gwsmeriaid.
Chwarae Rôl	Ymateb i ymholiadau cwsmeriaid yn unol â'r gweithdrefnau, gan ddefnyddio dulliau cyfathrebu llafar, gweledol neu ymarferol lle bo'n briodol.
Chwarae Rôl / Senario	Ymateb i gwynion cwsmeriaid gan ddilyn gweithdrefnau, a dangos dulliau cyfathrebu addas ar gyfer anghenion gwahanol dysgwyr a chwsmeriaid.

Lefel 2

Dylai asesiad o Wasanaeth Cwsmeriaid ar Lefel 2 gynnwys:

Math o Asesiad	Enghreifftiau o Dasgau
Tasg Esbonio	Esbonio pwysigrwydd argraffiadau cyntaf.
Tasg Ysgrifenedig	Disgrifio sut mae gwasanaeth cwsmeriaid yn meithrin hyder.
Tasg Gymharu	Cymharu effeithiau gwasanaeth cwsmeriaid da a gwael.
Tasg Senario	Gweithredu strategaethau cyfathrebu ar gyfer gwahanol gwsmeriaid.
Arsylwi ar Ymarfer	Dangos gwasanaeth cwsmeriaid mewn senario realistig.
Tasg Datrys Problemau	Ymateb i gwynion cwsmeriaid.
Tasg Fyfyrio	Myfyrio ar berfformiad a nodi gwelliannau.

Cynnwys yr Uned

Lefel Mynediad 1

Teitl yr Uned: Gwasanaeth Cwsmeriaid

Rhif Cyfeirnod yr Uned: CBM216

Lefel: Lefel Mynediad 1

Gwerth Credyd: Dau (2)

Oriau Dysgu Dan Arweiniad: 20

Nod yr Uned: Datblygu dealltwriaeth dysgwyr o sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid da mewn gwahanol gyd-destunau gwaith, a datblygu'r sgiliau cyfathrebu i'w rhoi ar waith ac i ddelio â phroblemau.

Egwyddorion Cynyddu	
Cam cynnydd 1 - gallaf ddefnyddio brawddegau un-cymal ac aml-gymal, a gallaf gyfleu ystyr gan ddefnyddio arraith estynedig a/neu ystum	
Deilliant Dysgu (Bydd y Dysgwr yn):	Maen Prawf Asesu (Gall y Dysgwr):
1. Gwybod beth sy'n gwneud gwasanaeth cwsmeriaid da	1.1 Cydnabod ymddygiad cymwynasgar
	1.2 Cydnabod ymddygiad digymwynas
2. Gwybod sut i groesawu cwsmeriaid	2.1 Adnabod cyfarchiad cadarnhaol
	2.2 Adnabod ystumiau priodol
	2.3 Mynegi cwestiwn i'w ofyn i gwsmeriaid
3. Gwybod sut i ymateb i broblemau gwasanaeth cwsmeriaid	3.1 Adnabod problem gwasanaeth cwsmeriaid
	3.2 Nodi i bwy ddweud am y broblem
4. Deall sut i helpu cwsmeriaid	4.1 Dangos sut i helpu cwsmer
	4.2 Ymateb i ymholiad cwsmer gyda chymorth

Cynnwys Dangosol

Deilliant Dysgu 1	AC 1.1 Rhaid i ddysgwyr gydnabod ymddygiad cymwynasgar. Gall dysgwyr adnabod ymddygiad cymwynasgar megis: • Dweud "helo" neu "bore da" • Gwenu ar gwsmer • Rhoi'r eitem gywir • Gwrando ar gwestiwn cwsmer AC 1.2 Rhaid i ddysgwyr gydnabod ymddygiad digymwynas. Efallai y bydd dysgwyr yn adnabod ymddygiad digymwynas megis: • Anwybyddu'r cwsmer • Siarad mewn tŷn anghwrtais • Rhoi'r eitem anghywir • Ddim yn gwrando neu'n cerdded i ffwrdd
Deilliant Dysgu 2	AC 2.1 Rhaid i ddysgwyr nodi cyfarchiad cadarnhaol (e.e. "Bore Da", "Helo", "Croeso", "Prynhawn Da") AC 2.2 Rhaid i ddysgwyr adnabod ystumiau priodol i'w defnyddio wrth ddelio â chwsmeriaid (e.e. gwenu, nodio pen, chwifio, cyswllt llygad) AC 2.3 Rhaid i ddysgwyr nodi cwestiwn i'w ofyn i gwsmeriaid megis: • "Oes angen help arnoch chi? Alla i'ch helpu chi?" • "Sut wyt ti?"
Deilliant Dysgu 3	AC 3.1 Rhaid i ddysgwyr nodi problem gwasanaeth cwsmeriaid gyfarwydd. Gall dysgwyr nodi problemau fel: • Ni chafodd y cwsmer beth gofynnon nhw amdano. • Mae'r cwsmer yn aros yn rhy hir. • Mae'r cwsmer yn edrych yn ofidus neu ddryslyd. AC 3.2 Rhaid i ddysgwyr nodi i bwy i adrodd am y broblem iddynt. Gall dysgwyr nodi: • Rheolwr • Athro neu oruchwyliwr • Arweinydd tîm
Deilliant Dysgu 4	AC 4.1 Rhaid i ddysgwyr ddangos sut i helpu cwsmer (e.e. drwy ddefnyddio ymadrodd cyfarch neu ystum, dangos sut i drosglwyddo eitem)

AC 4.2 .2 Rhaid i ddysgwyr ymateb i ymholiad cwsmer gyda chymorth. Gall dysgwyr:

- Dweud "Byddaf yn nol rhywun i helpu" neu "Dydw i ddim yn gwybod ond byddaf yn gofyn"
- Pwyntio at yr eitem neu'r person cywir.
- Defnyddio ymadrodd neu ystum wedi'i ymarfer

Maes Profiad Dysgu	leithoedd, Llythrennedd a Chyfathrebu
Datganiad o'r Hyn sy'n Bwysig	Mae mynegi ein hunain drwy iaith yn allweddol i gyfathrebu.
Perthnasol i'r Pedwar Diben	Diben 2 - Cyfranwyr mentrus, creadigol sy'n barod i chwarae rhan lawn mewn bywyd a gwaith.
Sgiliau Trawsgwricwlaidd	Llythrennedd / Digidol
Sgiliau Cyfannol	Meddwl beirniadol a datrys problemau
Dealltwriaeth o gynaliadwyedd ym myd gwaith a/neu waith bob dydd	Datblygu cyfrifoldeb personol a chymdeithasol yn y gweithle

Themâu Trawsbynciol Perthnasol	
Thema	Rhesymeg
Cyd-destunau lleol, cenedlaethol a rhyngwladol	Darparu gwasanaeth cwsmeriaid dibynadwy; meithrin perthnasoedd cadarnhaol; cefnogi boddhad cwsmeriaid a busnes cyson; deall sut mae ymddygiad yn effeithio ar berfformiad y tîm ac enw da'r sefydliad; ymateb i anghenion cwsmeriaid; ymdrin â chwynion yn briodol; cyfrannu at brofiadau cwsmeriaid cadarnhaol a chynhwysol.

Lefel Mynediad 2

Teitl yr Uned: Gwasanaeth Cwsmeriaid

Rhif Cyfeirnod yr Uned: CBM217

Lefel: Lefel Mynediad 2

Gwerth Credyd: Dau (2)

Oriau Dysgu Dan Arweiniad: 20

Nod yr Uned: Datblygu dealltwriaeth Dysgwyr o sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid da mewn gwahanol gyd-destunau gwaith, a datblygu'r sgiliau cyfathrebu i'w rhoi ar waith ac i ddelio â phroblemau.

Egwyddorion Cynyddu

Cam cynnydd 2 - Gallaf ddefnyddio brawddegau un-cymal ac aml-gymal.

Deilliant Dysgu (Bydd y Dysgwr yn):	Maen Prawf Asesu (Gall y Dysgwr):
1. Deall effaith gwasanaeth cwsmeriaid da	1.1 Adnabod enghraifft o wasanaeth cwsmeriaid da
	1.2 Esbonio sut y gall gwasanaeth cwsmeriaid da gael effaith gadarnhaol
2. Deall effaith gwasanaeth cwsmeriaid gwael	2.1 Nodi enghraifft o wasanaeth cwsmeriaid gwael
	2.2 Nodi sut y gall gwasanaeth cwsmeriaid gwael gael effaith negyddol
3. Gallu cyfathrebu â chwsmeriaid	3.1 Dangos ffyrdd cadarnhaol o gyfarch cwsmer
	3.2 Rhoi enghraifft o gwestiwn y gallai cwsmeriaid ei ofyn
	3.3 Ymateb yn briodol
	3.4 Nodi beth i'w wneud os bydd gan gwsmer problem

Cynnwys Dangosol

Deilliant Dysgu 1	AC 1.1 Rhaid i ddysgwyr nodi enghraifft o wasanaeth cwsmeriaid da. Gall enghreifftiau gynnwys: • Dweud helo a gwênu wrth gwsmer • Helpu cwsmer yn gwrtais pan fydd yn gofyn cwestiwn • Rhoi'r eitem neu'r gwasanaeth cywir • Gwrando'n astud ar anghenion y cwsmer • Bod yn gyfeillgar a pharchus AC 1.2 Rhaid i ddysgwyr nodi pam y gall gwasanaeth cwsmeriaid da gael effaith gadarnhaol. Gallai enghreifftiau gynnwys: • Mae'r cwsmer yn teimlo'n hapus • Gall y cwsmer ddod yn ôl eto • Gall y cwsmer ddweud pethau da wrth bobl eraill • Mae'r busnes yn edrych yn dda • Mae llai o broblemau neu gwynion
Deilliant Dysgu 2	AC 2.1 Rhaid i ddysgwyr nodi un enghraifft o wasanaeth cwsmeriaid gwael. Gallai enghreifftiau gynnwys: • Anwybyddu'r cwsmer neu fod yn anghwrtais • Rhoi'r eitem neu'r gwasanaeth anghywir • Peidio â gwrando ar y cwsmer • Siarad mewn tôn gwael neu ddefnyddio geiriau angharedig • Gwneud i'r cwsmer aros yn rhy hir AC 2.2 Rhaid i ddysgwyr nodi sut y gall gwasanaeth cwsmeriaid gwael gael effaith negyddol. Gallai enghreifftiau gynnwys: • Mae'r cwsmer yn teimlo'n ofidus neu'n ddig • Efallai na fydd y cwsmer yn dod yn ôl • Gall y cwsmer ddweud wrth eraill i beidio â defnyddio'r gwasanaeth • Gall y busnes dderbyn cwynion • Gall y busnes golli arian
Deilliant Dysgu 3	AC 3.1 Rhaid i ddysgwyr ddangos ffyrdd cadarnhaol o gyfarch cwsmer. Gallai enghreifftiau gynnwys: • Dweud "Helo, sut alla i'ch helpu chi?" neu "Bore da" • Defnyddio cyfarch sydd wedi'i ddangos neu ei ymarfer gan yr athro

- Siarad yn glir ac yn gwrtais
- Defnyddio llais cyfeillgar

AC 3.2 Rhaid i ddysgwyr roi enghraifft o gwestiwn y gallai cwsmeriaid ei ofyn. Gallai enghreifftiau gynnwys

- “Allwch chi fy helpu i?”
- “Ble mae'r eitem hon?”
- “Pryd fydd fy mwyd yn barod?”

AC 3.3 Rhaid i ddysgwyr ymateb i'r cwestiwn a ddewiswyd yn briodol (e.e. "allwch chi fy helpu i?" > "iawn wrth gwrs", "lle mae'r eitem hon?" > "mae draw yma")

AC 3.4 Rhaid i ddysgwyr nodi beth i'w wneud os bydd gan gwsmer broblem (e.e. eu helpu, dweud ymddiheuriad, dweud wrth rywun arall)

Maes Profiad Dysgu	leithoedd, Llythrennedd a Chyfathrebu
Datganiad o'r Hyn sy'n Bwysig	Mae mynegi ein hunain drwy iaith yn allweddol i gyfathrebu.
Perthnasol i'r Pedwar Diben	Diben 2 - Cyfranwyr mentrus, creadigol sy'n barod i chwarae rhan lawn mewn bywyd a gwaith.
Sgiliau Trawsgwricwlaidd	Llythrennedd a Digidol
Sgiliau Cyfannol	Meddwl beirniadol a datrys problemau
Dealltwriaeth o gynaliadwyedd ym myd gwaith a/neu waith bob dydd	Darparu gwasanaeth cwsmeriaid dibynadwy; meithrin perthnasoedd cadarnhaol; cefnogi boddhad cwsmeriaid a busnes cyson; deall sut mae ymddygiad yn effeithio ar berfformiad y tîm ac enw da'r sefydliad; ymateb i anghenion cwsmeriaid; ymdrin â chwynion yn briodol; cyfrannu at brofiadau cwsmeriaid cadarnhaol a chynhwysol.

Themâu Trawsbynciol Perthnasol	
Thema	Rhesymeg
Cyd-destunau lleol, cenedlaethol a rhyngwladol	Galluogi dysgwyr i feddwl am sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid o ran byw yng Nghymru (h.y. cyfathrebu yn Gymraeg) a thu allan i Gymru.

Lefel Mynediad 3

Teitl yr Uned: Gwasanaeth Cwsmeriaid

Rhif Cyfeirnod yr Uned: CBM218

Lefel: Lefel Mynediad 3

Gwerth Credyd: Dau (2)

Oriau Dysgu Dan Arweiniad: 20

Nod yr Uned: Datblygu dealltwriaeth Dysgwyr o sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid da mewn gwahanol gyd-destunau gwaith, a datblygu'r sgiliau cyfathrebu i'w rhoi ar waith ac i ddelio â phroblemau.

Egwyddorion Cynyddu

Cam cynnydd 3 - Rwy'n gallu addasu a thrin iaith a gwneud dewisiadau priodol am eirfa, iaith idiomatig ac ymadrodd er mwyn fy mynegi fy hun yn rhugl ac yn glir.

Deilliant Dysgu (Bydd y Dysgwr yn):	Maen Prawf Asesu (Gall y Dysgwr):
1. Deall effaith gwasanaeth cwsmeriaid da	1.1 Rhoi enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid da
	1.2 Esbonio pam bod gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig
2. Deall effaith gwasanaeth cwsmeriaid gwael	2.1 Rhoi enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid gwael
	2.2 Esbonio effaith gwasanaeth cwsmeriaid gwael
3. Gallu darparu gwasanaeth cwsmeriaid da	3.1 Arddangos cyfarchion llafar a dieiriau
	3.2 Arddangos ymddygiadau sy'n dangos gwasanaeth cwsmeriaid da
	3.3 Dangos sut i ymateb i gŵyn gwsmer gyfarwydd

Cynnwys Dangosol

Deilliant Dysgu 1	AC 1.1 Rhaid i ddysgwyr roi enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid da. Gallai enghreifftiau gynnwys: • Dweud "helo" a gwenu pan fydd cwsmer yn cyrraedd. • Helpu cwsmer i ddod o hyd i'r hyn sydd ei angen arno. • Gwrando'n astud ac ateb yn gwrtais. • Dweud "diolch" ar ôl gwerthiant neu ymholiad. AC 1.2 Rhaid i ddysgwyr esbonio pam mae gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig. Gallai enghreifftiau gynnwys • Mae cwsmeriaid yn fwy tebygol o ddychwelyd. • Mae cwsmeriaid bodlon yn dweud wrth eraill am y busnes. • Llai o gwynion a phroblemau. • Mae staff yn teimlo'n falch pan fyddant yn helpu pobl.
Deilliant Dysgu 2	AC 2.1 Rhaid i ddysgwyr roi enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid gwael. Gallai enghreifftiau gynnwys: • Anwybyddu'r cwsmer neu fod yn anghwrtais. • Ddim yn helpu pan ofynnir, neu roi gwybodaeth anghywir. • Siarad mewn tŷn brysiog neu anghyfeillgar. • Edrych yn ddiflas neu'n bensyniol • Methiant i addasu cyfathrebu ar gyfer anghenion gwahanol cwsmeriaid, gan gynnwys peidio â defnyddio cyfathrebu gweledol clir neu gymhorthion cyfathrebu priodol lle bo angen. AC 2.2 Rhaid i ddysgwyr esbonio effaith gwasanaeth cwsmeriaid gwael. Gallai enghreifftiau gynnwys: • Mae'r cwsmer yn teimlo'n ofidus neu'n ddig. • Efallai na fydd y cwsmer yn dod yn ôl. • Efallai y bydd y cwsmer yn cwyno neu'n gadael adolygiad gwael. • Gall y cwsmer ddweud wrth eraill i beidio â defnyddio'r gwasanaeth.
Deilliant Dysgu 3	AC 3.1 Rhaid i ddysgwyr ddangos cyfarchion llafar a dieiriau (e.e. gwenu, amneidio, chwifio, agor drysau, "Bore Da", "Croeso"), gan gynnwys cyfarchion priodol mewn senarios rhyngweithio â chwsmeriaid amrywiol yn ddiwylliannol ac mewn lleoliadau gweithle cynhwysol.

AC 3.2 Rhaid i ddysgwyr ddangos ymddygiadau sy'n dangos gwasanaeth cwsmeriaid da (e.e. helpu pobl, darganfod gwybodaeth, cadw'r cwsmer yn hapus)

AC 3.3 Rhaid i ddysgwyr ddangos sut i ymateb i gŵyn cwsmer cyfarwydd (e.e. os yw eitem yn ddiffygiol > dilyn y polisi dychwelyd, os nad yw cwsmer yn hoffi'r cynnyrch > eu helpu i ddod o hyd i un newydd)

Maes Profiad Dysgu	leithoedd, Llythrennedd a Chyfathrebu
Datganiad o'r Hyn sy'n Bwysig	Mae mynegi ein hunain drwy iaith yn allweddol i gyfathrebu.
Perthnasol i'r Pedwar Diben	Diben 2 - Cyfranwyr mentrus, creadigol sy'n barod i chwarae rhan lawn mewn bywyd a gwaith.
Sgiliau Trawsgwricwlaidd	Llythrennedd a Digidol
Sgiliau Cyfannol	Meddwl beirniadol a datrys problemau
Dealltwriaeth o gynaliadwyedd ym myd gwaith a/neu waith bob dydd	Darparu gwasanaeth cwsmeriaid dibynadwy; meithrin perthnasoedd cadarnhaol; cefnogi boddhad cwsmeriaid a busnes cyson; deall sut mae ymddygiad yn effeithio ar berfformiad y tîm ac enw da'r sefydliad; ymateb i anghenion cwsmeriaid; ymdrin â chwynion yn briodol; cyfrannu at brofiadau cwsmeriaid cadarnhaol a chynhwysol.

Themâu Trawsbynciol Perthnasol	
Thema	Rhesymeg
Cyd-destunau lleol, cenedlaethol a rhyngwladol	Galluogi dysgwyr i feddwl am sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid o ran byw yng Nghymru (h.y. cyfathrebu yn Gymraeg) a thu allan i Gymru.

Lefel 1

Teitl yr Uned: Gwasanaeth Cwsmeriaid

Rhif Cyfeirnod yr Uned: CBM219

Lefel: Un (1)

Gwerth Credyd: Dau (2)

Oriau Dysgu Dan Arweiniad: 20

Nod yr Uned: Datblygu dealltwriaeth dysgwyr o sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol mewn gwahanol gyd-destunau gwaith, a datblygu'r sgiliau cyfathrebu i'w rhoi ar waith ac i ddelio â phroblemau.

Egwyddorion Cynyddu

Cam Cynnydd 4 - Gallaf wneud dewisiadau gwybodus am eiriadur, iaith idiomatig, a syntaith er mwyn fynegi fy hun yn rhugl, yn glir ac yn gywir.

Deilliant Dysgu (Bydd y Dysgwr yn):	Maen Prawf Asesu (Gall y Dysgwr):
1. Deall egwyddorion gwasanaeth cwsmeriaid da	1.1 Amlinelli pam bod gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig
	1.2 Esbonio pwysigrwydd creu argraff dda wrth ddelio â chwsmeriaid
	1.3 Amlinelli sut y gall gwasanaeth cwsmeriaid gwael effeithio ar gwsmeriaid a sefydliadau
2. Gallu cyfathrebu'n gadarnhaol â chwsmeriaid	2.1 Disgrifio ffyrdd o gyfathrebu â chwsmeriaid
	2.2 Esbonio pam ei bod yn bwysig cyfathrebu'n gadarnhaol.
	2.3 Disgrifio sut i addasu arddull cyfathrebu ar gyfer gwahanol gwsmeriaid
3. Gallu darparu gwasanaeth cwsmeriaid da	3.1 Dangos gwasanaeth cwsmeriaid da
	3.2 Ymateb i ymholiad cwsmer yn unol â pholisi

Deilliant Dysgu (Bydd y Dysgwr yn):

Maen Prawf Asesu (Gall y Dysgwr):

3.3 Ymateb i gŵyn cwsmer yn unol â pholisi

Cynnwys Dangosol

Deilliant Dysgu 1 AC 1.1 Rhaid i ddysgwyr amlinellu pam fod gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig Gallai enghreifftiau gynnwys helpu cwsmer i ddod o hyd i gynnyrch yn gyflym a bod yn gwrtais, a gallai hyn wneud iddynt ddod yn ôl i'r siop eto; gallai helpu cwsmer olygu eu bod yn dweud wrth eu ffrindiau am eu profiad a bod mwy o fusnes yn cael ei ennill.

AC 1.2 Rhaid i ddysgwyr egluro pwysigrwydd creu argraff dda wrth ddelio â chwsmeriaid. Gallai enghreifftiau gynnwys helpu cwsmeriaid i deimlo'n groesawgar ac yn hyderus yn y sefydliad, a all wella boddhad cwsmeriaid a gwerthiant.

AC 1.3 Rhaid i ddysgwyr amlinellu sut y gall gwasanaeth cwsmeriaid gwael effeithio ar gwsmeriaid a sefydliadau Gallai enghreifftiau gynnwys gwneud i gwsmeriaid deimlo'n anhapus, rhwystredig neu'n amharod i ddychwelyd, a all niweidio enw da'r sefydliad a lleihau gwerthiant. Er enghraifft, gall anwybyddu cwsmer neu siarad yn anghwrtais arwain at gwynion neu adolygiadau negyddol ar-lein.

Deilliant Dysgu 2 AC 2.1 Rhaid i ddysgwyr ddisgrifio ffyrdd o gyfathrebu â chwsmeriaid. Gallai enghreifftiau gynnwys dulliau cyfathrebu gwahanol megis wyneb yn wyneb, ffôn, e-bost a negeseuon ar-lein, gan gynnwys dulliau gwasanaeth cwsmeriaid cynhwysol sy'n cefnogi cwsmeriaid â gwahanol anghenion cyfathrebu, cefndiroedd a dewisiadau.

AC 2.2 Rhaid i ddysgwyr esbonio pam ei bod yn bwysig cyfathrebu'n gadarnhaol. Gallai enghreifftiau gynnwys helpu cwsmeriaid i deimlo eu bod yn cael eu parchu a'u gwerthfawrogi, gwella eu profiad a chefnogi enw da'r sefydliad, gan gynnwys drwy addasu cyfathrebu ar gyfer anghenion gwahanol gwsmeriaid a defnyddio cyfathrebu gweledol clir lle bo'n briodol.

AC 2.3 Rhaid i ddysgwyr ddisgrifio sut i addasu eu dull cyfathrebu ar gyfer gwahanol gwsmeriaid. Gallai enghreifftiau gynnwys siarad yn arafach ac yn gliriach â chwsmer hŷn, neu ddefnyddio cyfarwyddiadau syml wrth helpu cwsmer nad yw'n deall y cynnyrch.

Deilliant Dysgu 3 AC 3.1 Rhaid i ddysgwyr ddangos gwasanaeth cwsmeriaid da Rhaid i ddysgwyr ddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid da, megis cyfarch cwsmeriaid yn gwrtais, gwrando'n astud a chynnig cymorth neu atebion Er enghraifft, croesawu cwsmer, gofyn sut y gallant helpu, a'u helpu i ddod o hyd i gynnyrch.

AC 3.2 Rhaid i ddysgwyr ymateb i gwestiwn cwsmer drwy ddilyn gweithdrefnau'r gweithle megis gwirio gwybodaeth, rhoi atebion cywir a chyfeirio at oruchwyliwr os oes angen. Er enghraifft, gwirio'r polisi dychwelyd cyn dweud wrth gwsmer a all ddychwelyd eitem.

AC 3.3 Rhaid i ddysgwyr ymateb yn bwylllog ac yn gwrtais i gŵyn gan gwsmer, dilyn gweithdrefn cwynion y sefydliad ac adrodd ar y mater os oes angen. Er enghraifft, ymddiheuro i gwsmer am gynnyrch diffygiol a dilyn y broses gwyno i drefnu ad-daliad neu gynnyrch newydd.

Maes Profiad Dysgu	leithoedd, Llythrennedd a Chyfathrebu
Datganiad o'r Hyn sy'n Bwysig	Mae mynegi ein hunain drwy iaith yn allweddol i gyfathrebu.
Perthnasol i'r Pedwar Diben	Diben 2 - Cyfranwyr mentrus, creadigol sy'n barod i chwarae rhan lawn mewn bywyd a gwaith.
Sgiliau Trawsgwricwlaidd	Llythrennedd a Digidol
Sgiliau Cyfannol	Meddwl beirniadol a datrys problemau
Dealltwriaeth o gynaliadwyedd ym myd gwaith a/neu waith bob dydd	Darparu gwasanaeth cwsmeriaid dibynadwy; meithrin perthnasoedd cadarnhaol; cefnogi boddhad cwsmeriaid a busnes cyson; deall sut mae ymddygiad yn effeithio ar berfformiad y tîm ac enw da'r sefydliad; ymateb i anghenion cwsmeriaid; ymdrin â chwynion yn briodol; cyfrannu at brofiadau cwsmeriaid cadarnhaol a chynhwysol.

Themâu Trawsbynciol Perthnasol

Thema	Rhesymeg
Cyd-destunau lleol, cenedlaethol a rhyngwladol	Galluogi dysgwyr i feddwl am sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid o ran byw yng Nghymru (h.y. cyfathrebu yn Gymraeg) a thu allan i Gymru.

Lefel 2

Teitl yr Uned: Gwasanaeth Cwsmeriaid

Rhif Cyfeirnod yr Uned: CBM220

Lefel: Dau (2)

Gwerth Credyd: Dau (2)

Oriau Dysgu Dan Arweiniad: 20

Nod yr Uned: Datblygu dealltwriaeth dysgwyr o sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol mewn gwahanol gyd-destunau gwaith, a datblygu'r sgiliau cyfathrebu i'w rhoi ar waith ac i ddelio â phroblemau.

Egwyddorion Cynyddu

Cam Cynnydd 5 - Gallaf wneud dewisiadau gwybodus am eirfa a gramadeg i wella fy sgiliau cyfathrebu.

Deilliant Dysgu (Bydd y Dysgwr yn):	Maen Prawf Asesu (Gall y Dysgwr):
1. Deall manteision gwasanaeth cwsmeriaid da i sefydliad	1.1 Disgrifio sut mae gwasanaeth cwsmeriaid da yn meithrin hyder cwsmeriaid mewn sefydliad
	1.2 Cymharu effeithiau gwasanaeth cwsmeriaid da a gwael
	1.3 Esbonio effaith economaidd gwasanaeth cwsmeriaid gwael ar sefydliad
2. Gallu cyfathrebu'n gadarnhaol â chwsmeriaid	2.1 Esbonio pam ei bod yn bwysig creu argraff gyntaf dda ar gwsmer
	2.2 Dangos sut i greu argraff gyntaf gadarnhaol wrth gyfathrebu â chwsmeriaid; a) wyneb yn wyneb b) ar y ffôn c) yn ysgrifenedig
	2.3 Defnyddio arddulliau cyfathrebu gwahanol ar gyfer gwahanol gwsmeriaid

Deilliant Dysgu (Bydd y Dysgwr yn):	Maen Prawf Asesu (Gall y Dysgwr):
3. Gallu rheoli cwynion	3.1 Disgrifio dulliau o ddatrys cwynion
	3.2 Ymateb i gŵyn cwsmer
	3.3 Myfyrio ar yr hyn a aeth yn dda
	3.4 Myfyrio ar yr hyn y gellid ei wella

Cynnwys Dangosol	
Deilliant Dysgu 1	AC 1.1 Rhaid i ddysgwyr ddisgrifio sut mae gwasanaeth cwsmeriaid da yn meithrin hyder cwsmeriaid mewn sefydliad. Gall enghreifftiau gynnwys gwasanaeth cwsmeriaid da, megis datrys cwynion yn brydlon neu ddarparu cyngor defnyddiol am gynnyrch, sy'n rhoi sicrwydd i gwsmeriaid bod y sefydliad yn ddibynadwy, gan gynyddu eu hymddiriedaeth a'r tebygolrwydd y byddant yn prynu eto. AC 1.3 Rhaid i ddysgwyr gymharu effeithiau gwasanaeth cwsmeriaid da a gwael. Gallai enghreifftiau gynnwys sut y gall gwasanaeth da arwain at fwy o deyrngarwch cwsmeriaid a chlymblaid gadarnhaol, tra gall gwasanaeth gwael, megis amseroedd aros hir neu staff anghwrtais, arwain at golli gwerthiannau a niweidio enw da'r sefydliad. AC 1.3 Rhaid i ddysgwyr esbonio effaith economaidd gwasanaeth cwsmeriaid gwael ar sefydliad. Gallai enghreifftiau gynnwys sut y gall gwasanaeth cwsmeriaid gwael leihau referniw a chynyddu costau oherwydd cwsmeriaid a gollwyd, adolygiadau negyddol, a'r angen i wario mwy ar farchnata i ddenu cleientiaid newydd.
Deilliant Dysgu 2	AC 2.1 Rhaid i ddysgwyr esbonio pam ei bod yn bwysig creu argraff gyntaf dda ar gwsmer. Gallai enghreifftiau gynnwys sut mae argraff gyntaf dda yn meithrin ymddiriedaeth ac yn gosod y naws ar gyfer y berthynas â'r cwsmer, gan annog busnes cyson. AC 2.2 Rhaid i ddysgwyr ddangos sut i greu argraff gyntaf gadarnhaol wrth gyfathrebu â chwsmeriaid. Gallai enghreifftiau gynnwys: a) Wyneb yn wyneb: Gwenu, gwneud cyswllt llygad, a defnyddio iaith gwrtais a hyderus; e.e. derbynydd yn croesawu ymwelwyr gyda chyfarchiad cyfeillgar. b) Ar y ffôn: Siarad yn glir, defnyddio naws ddymunol, a gwrando'n astud; e.e. asiant canolfan alwadau yn ymdrin â phryderon galwr yn gwrtais.

c) Yn ysgrifenedig: Sillafu'n gywir, iaith broffesiynol, a naws gwrtais; e.e. drwy ateb ymholiad e-bost yn brydlon ac yn barchus.

AC 2.3 Rhaid i ddysgwyr ddefnyddio arddulliau cyfathrebu gwahanol ar gyfer gwahanol gwsmeriaid e.e. Saesneg fel ail iaith; anabledd neu anhawster dysgu; heriau cyfathrebu; gwahanol grefyddau; gwahanol ethnigrwydd. Gallai enghreifftiau gynnwys addasu naws, cyflymder, ac iaith i weddu i anghenion y cwsmer; er enghraifft, defnyddio iaith syml, glir i rywun sy'n anghyfarwydd â chynnyrch, neu dermau technegol wrth siarad â gweithiwr arbenigol.

Deilliant Dysgu 3 AC 3.1 Rhaid i ddysgwyr ddisgrifio dulliau o ddatrys cwynion. Gallai enghreifftiau gynnwys gwrando'n astud, ymddiheuro'n ddiffuant, cynnig ateb, a dilyn i fyny i sicrhau boddhad, ac addasu cyfathrebu ar gyfer anghenion gwahanol cwsmeriaid drwy ddefnyddio cyfathrebu gweledol clir neu gymhorthion cyfathrebu lle bo'n briodol.

AC 3.2 Rhaid i ddysgwyr ymateb i gŵyn cwsmer. Dylid cydnabod yr ymatebion yn bwyllog, mynd i'r afael â nhw'n brydlon a'u datrys gyda gweithred glir. Gellir dangos hyn yn ysgrifenedig, wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, gan gynnwys mewn senarios rhyngweithio â chwsmeriaid amrywiol yn ddiwylliannol lle mae angen cyfathrebu parchus a chynhwysol.

AC 3.3. Rhaid i ddysgwyr fyfyrion ar yr hyn a aeth yn dda yn eu hymateb (e.e. gwrando ar y cwsmer, datrys y problemau'n gyflym)

AC 3.4 Rhaid i ddysgwyr fyfyrion ar yr hyn y gellid ei wella (e.e. "Gallwn i fod wedi treulio mwy o amser yn esbonio'n glir pam y digwyddodd y broblem")

Maes Profiad Dysgu	leithoedd, Llythrennedd a Chyfathrebu
Datganiad o'r Hyn sy'n Bwysig	Mae mynegi ein hunain drwy iaith yn allweddol i gyfathrebu.
Perthnasol i'r Pedwar Diben	Diben 2 - Cyfranwyr mentrus, creadigol sy'n barod i chwarae rhan lawn mewn bywyd a gwaith.
Sgiliau Trawsgwricwlaidd	Llythrennedd a Digidol
Sgiliau Cyfannol	Meddwl beirniadol a datrys problemau
Dealltwriaeth o gynaliadwyedd ym myd gwaith a/neu waith bob dydd	Darparu gwasanaeth cwsmeriaid dibynadwy; meithrin perthnasoedd cadarnhaol; cefnogi boddhad cwsmeriaid a busnes cyson; deall sut mae ymddygiad yn effeithio ar berfformiad y tîm ac enw da'r sefydliad; ymateb i anghenion cwsmeriaid; ymdrin â chwynion yn briodol; cyfrannu at brofiadau cwsmeriaid cadarnhaol a chynhwysol.

Themâu Trawsbynciol Perthnasol

Thema	Rhesymeg
Cyd-destunau lleol, cenedlaethol a rhyngwladol	Galluogi dysgwyr i feddwl am sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid o ran byw yng Nghymru (h.y. cyfathrebu yn Gymraeg) a thu allan i Gymru.