CONSULTANCY
TRAINING
SUPPORT

Blas ar :

Wasanaethu Cwsmer Effeithiol

Dr. John R. Thomas

Pa fath o ymddygiad sy'n cynrychioli gwasanaeth cwsmer da?

1. Agwedd dda.

Mae Gwasanaeth yn dechrau ag Agwedd.

Os oes agwedd bositif gennych, fe fydd bod yn gyfeillgar ac yn wasanaethgar yn dod yn naturiol.

Dim ond tua 20% o'ch cwsmeriaid bydd yn peri problemau i chi.

Pam ddylech adael canran mor fach ohonynt ddifetha eich diwrnod?

80% o agwedd a 20% o dechneg yw gwasanaethu cwsmer:

80 + 20 = gwasanaeth 100%

4. Cadwch eich addewid!

Os ydych chi wedi addo gweithredu rhywbeth ar gyfer cwsmer, gwnewch hynny'n brydlon.

Gwnewch yn siwr fod y cwsmer yn gwybod am y datblygiadau diweddaraf yn gyson.

Mi fydd meddylgarwch fel hyn yn sgorio pwyntiau mawr i chi.

Delio a ...

Chwsmeriaid anodd ...

Beth yw'ch barn chi ynglyn â delio a chwsmeriad anodd?

Ydych chi'n:

- **Gweld cwsmer sydd â phroblem yn boen yn y p** **?**
- **Credu bod y cwsmer ddim yn gywir bob amser a bod rhaid dweud hynny wrtho ar adegau!**
- **Credu taw ond saint all beidio gadael cwsmeriaid crac gael y gore ohonynt**

Os gytunwch ag un o'r sylwadau uchod, mae'n amser ail-ystyried eich syniadau ynghlyn â datrys gwrthdaro

Dw i ddim yn ei hoffi !

Bydd gadael i deimladau drwg gorddi, yn eich gwneud yn fwy crac ac yn llai parod i ddelio â'r cwsmer yn broffesiynol.

Gall hwn arwain at WRTHDARO!

Trafodaeth

- Beth ydy gwrthdaro?
- Beth ydy'r prif resymau am wrthdaro?
- Sut dylid delio â gwrthdaro gyda chwsmer?

Yn aml, cyfuniad o amryw o bethau sy'n creu gwrthdaro:

- **Ein greddf naturiol i fynnu egluro ein hochr ni yn gyntaf.**

  Wedi'r cyfan, os y deuant nhw i ddeall ein persbectif ni, onid ydynt yn sicr o gyrraedd yr un casgliadau â ninnau.

- **Ein haneffeithlonrwydd fel gwrandawyr.**

  Mae gwrando'n llawer mwy na bod yn dawel tra'n disgwyl am ein cyfle ni. Mae'n golygu gwir ymdrech i ddeall perspectif y person arall.

- **Ein pryder.**

  Pryder na chawn ni ein ffordd ein hunain, pryder o golli rhywbeth pwysig, pryder y gwneir ni i edrych yn ffôl neu'n cywilyddio, pryder o'r gwirionedd … y gallen ni hwyrach fod yn anghywir !

- **Ein rhagdybiaeth y bydd un yn gorfod colli os bydd y llall yn ennill.**

  Pan fydd un yn credu y caiff gwahaniaethau eu datrys mewn ffordd gystadleuol yn unig.

Sut y gellir rheoli gwrthdaro yn llwyddiannus?

Y mater o “bwy sy’n ennill?”

- **Gwrthdaro colli-colli.**
  - Yn digwydd pan nad yw unrhyw un yn cael ei ffordd ei hunan.
  - Mae osgoi a gohirio penderfyniadau yn ffyrdd o wrthdaro colli-colli.
- **Gwrthdaro ennill-colli.**
  - Mae un ochr yn cyflawni ei amcanion ar draul yr ochr arall.
  - Mae gorchmynion awdurdodol a bwlio yn ffyrdd o wrthdaro ennill-colli.

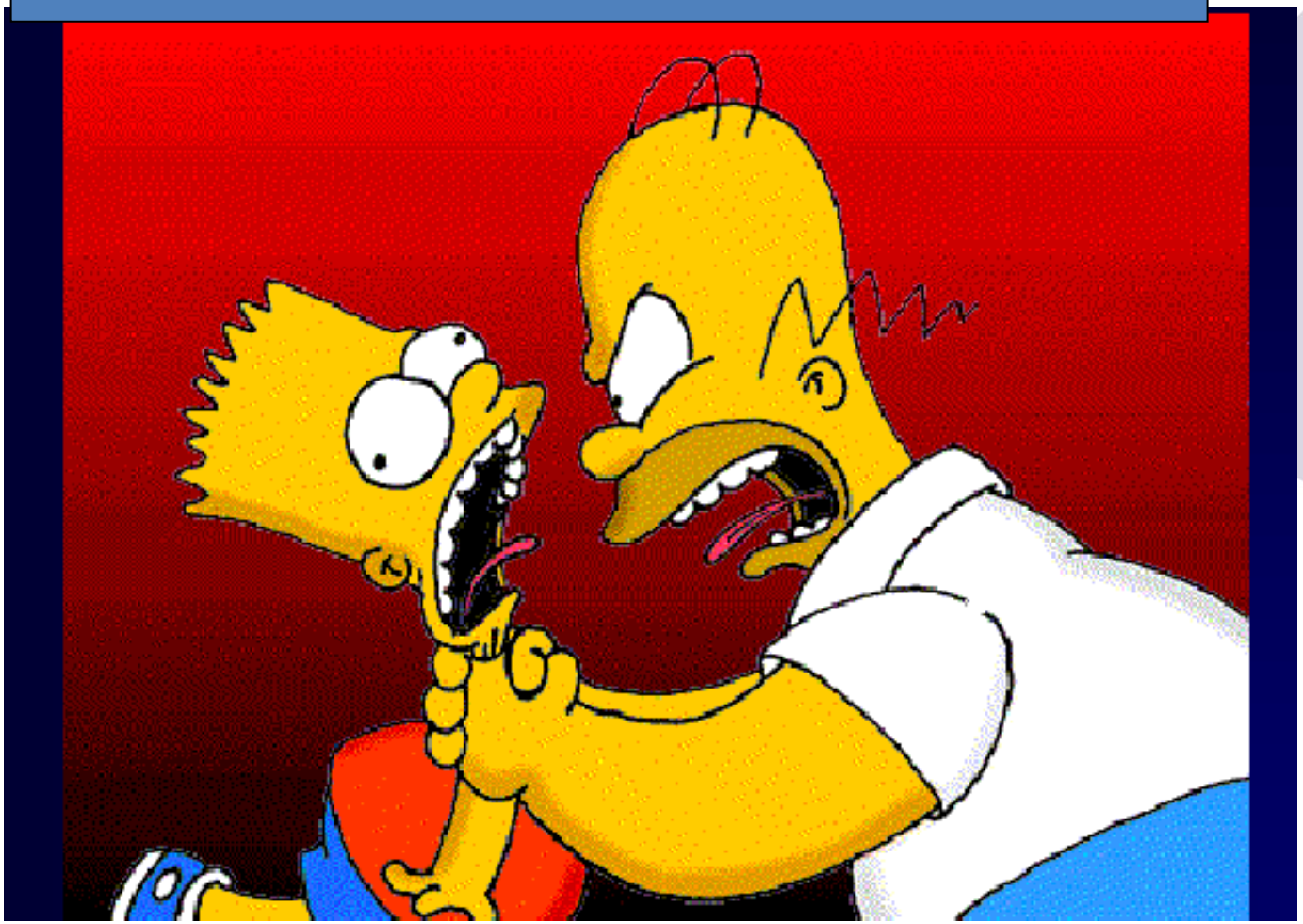
Sut y gellir rheoli gwrthdaro yn llwyddiannus?

Gwrthdaro ennill-ennill

- Mae'r ddwy ochr yn cyflawni eu hamcanion.
- Mae cydweithio a datrys problemau yn ffyrdd o wrthdaro ennill-ennill.

Sut ydych chi’n ymddwyn mewn sefyllfa o wrthdaro ?

Ymddygiad Ymosodol



Gweithgaredd …

Disgrifiwch enghreifftiau o'r tri math o ymddygiad…

Ymosodol

1.

2.

3.

Goddefol

1.

2.

3.

Pendant

1.

2.

3.

Bod yn bendant

Y dechneg ailadrodd

Ailadroddwch yr hyn rydych chi eisiau heb ddechrau dadl.

Aelod tîm 1: ‘Cytunaist ti i gael y costau yn barod erbyn heddiw.’

Aelod tîm 2: ‘Dydw i heb gael amser eto’.

Aelod tîm 1: ‘Rydyn ni eu hangen mewn da bryd ar gyfer y cyfarfod am 11am yfory.’ (nid: ‘Do, rwyt ti wedi cael yr amser.’)

Aelod tîm 2: ‘Rwy’ wedi bod yn brysur iawn.’

Aelod tîm 1: ‘Rwy’n deall hynny ond mae’n rhaid i ni eu cael erbyn y cyfarfod yfory.’ (nid: ‘Na, dwyt ti ddim wedi bod yn brysur.’)

Aelod tîm 2: ‘Gall rywun arall ei wneud?’

Aelod tîm 1: ‘Cytunon ni y byddet ti’n ei wneud.’ (nid: ‘Na, allan nhw ddim.’)

Aelod tîm 2: ‘O, iawn. Mi gewch chi bopeth erbyn 10am.’

Crynodeb

Mae negeseuon a ‘Rwy’n’ yn disgrifio teimladau’r Tywysydd, yn hytrach na chondemnio, beio, barnu eraill.

O ganlyniad, mae llawer iawn gwell siawns cant eu derbyn gan y Derbynnydd.

Ceisiwch ffufio’r neges “Rwy’n” i gynnwys y bedair elfen a ganlyn..

(1) Y Broblem o’ch perspectif chi. (disgrifiwch yr ymddygiad nid y person).

(2) Eich teimladau ynglyn â’r sefyllfa.

(3) Beth ych chi’n feddwl dylai ddigwydd.

(4) Y Rheswm am hynny.

Delio gyda Phobl Anodd !

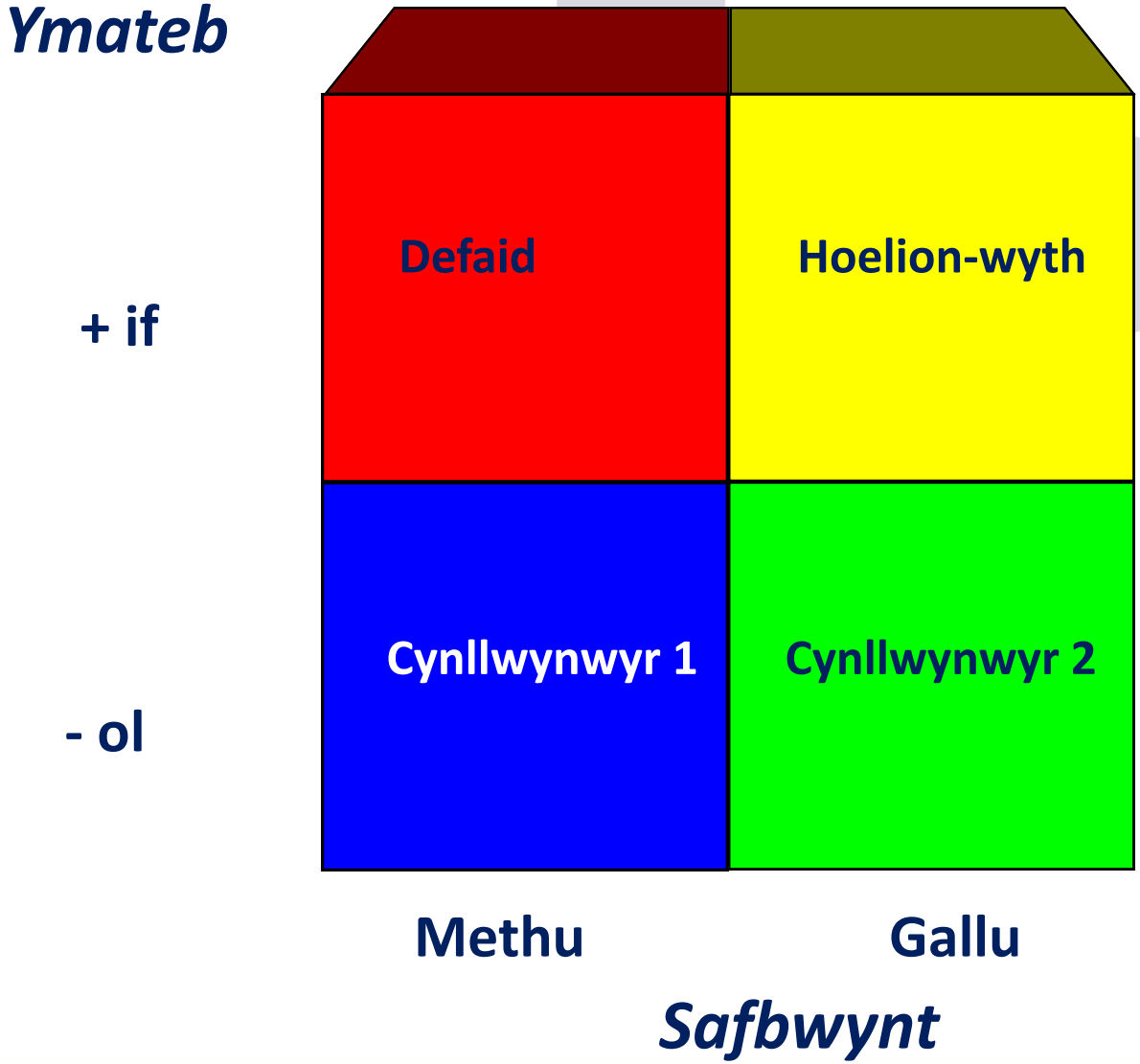
Beth yw ‘Person Anodd’ ?

‘Person anodd’ yw unigolyn sy’n ymddwyn mewn ffordd sydd o hyd yn amharu ar ein gallu ni i gytuno a chyd-weithio gydag ef neu hi.

Lletchwith neu mewn trafferth ?

- Oes na resymau cefndirol?
- Oes gan y person y ddawn a’r sgiliau i wneud y swydd?
- Ydy’r person mewn swydd anaddas?
- Ydy’r person yn lletchwith i bawb neu dim ond i chi ?

Lle mae'r carfanau hyn yn y model canlynol?



Delio â phobl lletchwith

1. **Amcangyfrwch difrifoldeb y sefyllfa**

   A fyddwch chi'n cofio'r peth blwyddyn i nawr?

- **Beth yw craidd y broblem?**
- **Dangoswch barch a byddwch yn gwrtais yn barhaol.**
- **Rhaid cadw cofnod o bob digwyddiad, llythyr, sgwrs a chytundeb a.y.y.b..**

Gosod targedau ar y cyd

- Mae'r gallu i gytuno ar dargedau a gwneud cynlluniau yn hanfodol ar gyfer datrys problemau

- Os nad yw'r ddwy ochr yn gwybod beth y maent yn anelu at ei gyflawni, ni allant wybod a ydynt wedi'i gyflawni

- Os nad oes ganddynt gynllun, ni allant fonitro eu cynnydd, adolygu pa mor dda y gweithiodd a dysgu o'r profiad