Manteision ac Anfanteision

Mae’r tabl isod yn cynnwys enghreifftiau o fuddion ac anfanteision darparu gwasanaeth cwsmeriaid drwy wahanol gyfryngau.

# Activity Gweithgaredd

Symudwch y datganiadau o gwmpas i’r mannau sy’n gywir yn eich barn chi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Egwyddor gwasanaeth cwsmeriaid** | **Wyneb yn wyneb** | **Ffôn** | **Ar-lein / electronig** |
| **Cyfarch y cwsmer** | Bydd cyswllt llygaid ac iaith corff gadarnhaol yn helpu i fagu cydberthynas | Bydd angen sgiliau gwrando da ac ymgais at ddeall anghenion y cwsmer | Efallai bydd cydberthynas yn cael ei datblygu ar ôl cyfnewid nifer o e-byst |
| **Magu cydberthynas** | Gellir rhoi croeso cynnes gyda gwên. | Mae llais cyfeillgar a llais siarad clir yn bwysig. | Gall y cwsmer gael ei gyfarch gan neges weledol yn unig. |
| **Adnabod anghenion y cwsmer** | Efallai bydd staff y sefydliad yn gallu amlygu gwasanaethau i gwsmeriaid. | Gall fod yn hawdd trafod anghenion cwsmer drwy edrych arno’n uniongyrchol. | Gall y cwsmer ddarllen yr holl wybodaeth bwysig am y gwasanaethau a ddarperir |
| **Gwasanaethau a chyfleusterau i gwsmeriaid** | Gellir dweud wrth y cwsmer am y gwasanaethau sydd ar gael yn ystod sgwrs | Ar ôl ychydig funudau o sgwrsio, gellid adnabod anghenion y cwsmer. | Gellir adnabod anghenion y cwsmer drwy e-bost a anfonir i’r sefydliad |
| **Ymateb i adborth gan gwsmeriaid** | Gall yr aelod o staff wrando’n ofalus ar gŵyn, cynnig cymorth priodol a dweud y bydd y mater yn cael sylw. | Gall y sefydliad ymateb i e-bost a anfonwyd gan gwsmer yn diolch iddo am ei sylwadau. | Gall yr aelod o staff ddefnyddio iaith corff briodol wrth wrando ar gŵyn ac edrych i lygaid y cwsmer. |
| **Cydraddoldeb** | Gall datganiad cydraddoldeb y sefydliad gael ei drafod yn ystod sgwrs. | Mae aelodau unigol o staff yn annhebygol o wybod am fanylion datganiad cydraddoldeb sefydliad. | Gellir rhoi gwybodaeth allweddol am iechyd a diogelwch i’r cwsmer ei darllen yn ei amser ei hun. |
| **Iechyd a diogelwch** | Bydd yn anodd egluro’r holl brif wybodaeth am iechyd a diogelwch mewn sgwrs. | Bydd aelodau unigol o staff yn sicrhau eu bod yn rhoi gwybodaeth allweddol i gwsmeriaid am iechyd a diogelwch. | Gall manylion llawn datganiad cydraddoldeb y sefydliad gael eu gwneud ar gael i gwsmeriaid eu darllen yn fanwl. |