Perthynas â’r cwsmer

Fel y gwelsom mewn gweithgareddau eraill, mae’r berthynas rhwng cwsmeriaid a chyflogeion sefydliadau twristiaeth yn amrywio’n helaeth, gan ddibynnu ar yr amgylchiadau.

Gall pob cwsmer ddisgwyl i sefydliad ei drin yn gwrtais a bodloni ei anghenion. Yn aml, efallai mai dim ond am amser byr iawn y bydd cyflogai’n rhyngweithio â chwsmer.

Fodd bynnag, mewn sefyllfaoedd eraill, gall perthynas rhwng cyflogai a chwsmer ddatblygu dros gyfnod llawer hwy. Efallai bydd pobl sy’n gwsmeriaid rheolaidd i sefydliadau twristiaeth a hwythau, er enghraifft, yn perthyn i gynllun aelodaeth efallai, yn disgwyl mwy o’r gwasanaeth a gânt.

# Gweithgaredd

Yn y tabl isod, mae 10 peth y gallai cyflogai ofyn amdanynt neu sôn amdanynt wrth gwsmer rheolaidd sefydliad. Ar gyfer pob un o’r 10 datganiad, rhowch sgôr allan o 5 ar gyfer pa mor bwysig y gallai fod i’r cwsmer.

Pan fyddwch wedi gwneud eich penderfyniadau, trafodwch eich atebion gyda’ch cyd-ddisgyblion.

|  |  |
| --- | --- |
| **Cwestiwn y cyflogai i’r cwsmer.** | **Pa mor bwysig**  **(5 = pwysig iawn)** |
| Cyfarch y cwsmer yn briodol. |  |
| Rhoi gwybod iddo am unrhyw broblemau ar y dydd. |  |
| Ei atgoffa am fuddion y cynllun aelodaeth neu’r cynllun cerdyn ffyddlondeb y mae’n aelod ohono. |  |
| Gofyn iddo a hoffai archebu gwasanaethau ychwanegol. |  |
| Ei adnabod a’i gyfarch yn ôl ei enw. |  |
| Gofyn iddo beth yw ei gynlluniau am ei ymweliad/ arhosiad. |  |
| Rhoi gwybod iddo am unrhyw gynigion neu wasanaethau newydd. |  |
| Gofyn sut hwyl sydd arno. |  |
| Holi am ei ffrindiau neu deulu. |  |
| Holi a hoffai ddiweddaru neu adnewyddu ei aelodaeth. |  |