

Yr Adran Cymunedau

Safonau Gofal Cwsmeriaid: Fersiwn 1.0

Cymeradwywyd gan Dîm Rheoli Adrannol yr Adran Cymunedau 17.10.18

(Adolygiad Nesaf Mis Hydref 2020)

Yr Adran Cymunedau

Safonau Gofal Cwsmeriaid

1. **Gwerthoedd Craidd**

Mae ein gwerthoedd yn ategu ac yn arwain ein ffordd o weithio, ein ffordd o wella a'n ffordd o wneud penderfyniadau yn ein cymuned. Maent hefyd yn cynnwys ein dull o ddarparu gofal cwsmeriaid o safon uchel, gyda phrydlondeb, gwybodaeth, proffesiynoldeb ac agwedd staff yn ffactorau allweddol.

Ochr yn ochr â hyn cawn ein hatgoffa o'r gwerthoedd craidd – er bod yna gysylltiadau clir â 'Chwsmeriaid yn Gyntaf', mae'r gwerthoedd eraill hefyd yn gydrannau allweddol yn y broses o ddarparu gofal cwsmeriaid o safon uchel. Mae hyn yn arbennig o bwysig i bob un ohonom fel staff sy'n darparu ystod o wasanaethau ar ran yr Adran.



Gweithio fel un tîm

Rydym yn cydnabod y gallwn wneud y defnydd gorau o'n hadnoddau ar gyfer ein cymunedau drwy gydweithio a chreu cysylltiadau adeiladol

Canolbwyntio ar ein cwsmeriaid

Rydym yn gweithio i wella bywydau pobl yn ein cymunedau a dyma ein pwyslais a'n prif ddiben.

Gwrando er mwyn gwella

Byddwn yn ymgysylltu â'n cymunedau, ein partneriaid a'n holl randdeiliaid ac yn gwrando arnynt i lywio ein cynlluniau gwella.

Ymdrechu i ragori

Byddwn yn wylidwrus ac yn sicrhau ein bod yn cyflawni hyd eithaf ein gallu a'n bod bob amser yn chwilio am ffyrdd o wella'r hyn a wnawn.

Ymddwyn ag Uniondeb

Byddwn yn meddwl am yr hyn sy'n iawn i'w wneud wrth ystyried y dewisiadau mewn sefyllfa waith.

Cymryd cyfrifoldeb personol

Byddwn ni i gyd yn ystyried sut yr ydym yn cefnogi'r gwerthoedd hyn a'u rhoi ar waith er mwyn iddynt ategu ac arwain ein ffordd o weithio.

2. Pam fod Gofal Cwsmeriaid yn bwysig i ni?

Rydym i gyd yn gwsmeriaid sawl gwaith bob dydd: cwsmer i'r cwmni bysiau sy'n ein cludo'n ddyddiol i'r gwaith; cwsmer i'r siop frechdanau amser cinio; cwsmer i'r cwmni ffôn neu gwmni trydan.

Fel cwsmeriaid (ac yn enwedig cwsmeriaid sy'n *talw*), rydym yn disgwyl gwasanaeth cwrtais a defnyddiol, disgwyliwn i'n ceisiadau gael gwrandawriad, a disgwyliwn ymateb priodol a boddhaol. Ac os nad ydym yn derbyn gwasanaeth o'r fath, mae'n ddigon posibl y byddwn yn dewis mynd i rywle arall.

Nid oes gan gwsmeriaid awdurdodau lleol ddewis o'r fath, gan fod gan awdurdodau lleol fonopoli ar lawer o wasanaethau a swyddogaethau rheoleiddio. Rhaid i hyn ynddo'i hun wneud gwasanaeth cwsmeriaid yn flaenoriaeth i awdurdodau lleol. Pan fyddwch hefyd yn ystyried y gall llawer o'n cwsmeriaid fod yn agored i niwed, yn anghenus neu mewn sefyllfaoedd anodd neu anobeithiol, yna caiff blaenoriaeth o'r fath ei hatgyfnerthu ymhellach hyd yn oed.

Mae pawb ar bob lefel o'r Adran yn gyfrifol am ofal cwsmeriaid - rydym i gyd yn bwyntiau cyswllt allweddol i'r cyhoedd ac mae gennym ein rhan i'w chwarae.

Mae gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid weledigaeth o sefydliad sy'n darparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol:

"Mae'r sefydliad yn onest, yn rhoi gwerth da am arian, mae ganddo enw da, mae'n bodloni terfynau amser, mae ganddo gynhyrchion a gwasanaethau o ansawdd, mae ganddo brosesau hawdd eu deall, mae'n ymateb i feirniadaeth, mae'n annog cwynion ac yn eu trin yn dda, ac mae'n dangos ei fod angerddol am gwsmeriaid. Ar bob lefel caiff pobl eu parchu, maent wedi'u hyfforddi'n dda, yn gyfeillgar, yn hawdd cysylltu â nhw, yn hyblyg, yn wybodus, yn onest, yn ddibynadwy, yn sefydlog, yn rhan o bethau ac yn gyson. Mae'r diwylliant a welir yn un o broffesiynoldeb, effeithlonrwydd, qwaith tîm, qofalu, parch, difrifoldeb"

Mae gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol yn anodd ei ddisgrifio. Ond credwn ein bod yn ei adnabod pan fyddwn yn ei brofi, ac rydym yn sicr yn gwybod pan fydd yn absennol.

Mae Mr X newydd ffonio'r swyddfa, gan ofyn am gael siarad â Swyddog A yn y tîm Tai y mae ei alwadau wedi'u dargyfeirio i'r Tîm Cymorth Busnes. Dyma ei drydydd ymgais o fewn wythnos ac mae negeseuon wedi cael eu trosglwyddo bob tro, gan ofyn i Swyddog A ffonio nôl ond nid yw hyn wedi digwydd. Nid oes gwybodaeth ar gael ar y calendr i ddangos pryd y bydd Swyddog A yn dychwelyd i'r Swyddfa. Mae Mr X yn ddig; ac nid yw'n deall pam nad yw Swyddog A wedi dychwelyd ei alwadau a pham nad oes gwybodaeth ar gael ynglŷn â ble mae'r swyddog/pryd y gall ffonio nôl.

Mae Swyddog B yn delio ag ymholiad gan aelod ac mae angen gwybodaeth benodol arno ar frys. Mae'n cysylltu â'r tîm perthnasol ac yn siarad ag aelod o staff, nad yw'n gwybod ble mae'r swyddog. Ni wneir unrhyw gynnig i gysylltu â'r aelod o staff dan sylw.

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu'r safonau ar gyfer staff yn yr Adran Cymunedau yn eu hymwneud â chwsmeriaid allanol a mewnol, p'un ai dros y ffôn, trwy e-bost, gohebiaeth, cyswllt wyneb yn wyneb neu adborth ar y wefan. Mae'r safonau hyn yn bwysig wrth i ni symud tuag at weithio ystwyth.

Cymeradwywyd y safonau hyn gan y Tîm Rheoli Adrannol ar 17 Hydref, a dylai rheolwyr fod yn ymwybodol bod yna fodiwl E-ddysgu gorfodol y mae'n rhaid i bob aelod o staff ei gwblhau (gweler Tudalen 9).

3. **Egwyddorion Gwasanaeth Cwsmeriaid Rhagorol**

- Sefydlu diwylliant o wasanaeth cwsmeriaid o ansawdd uchel ac ymrwymo i ddarparu gwasanaeth gwell, boed dros y ffôn neu wyneb yn wyneb.
- Gwneud i gwsmeriaid deimlo'n gyfforddus, a'u bod yn cael eu parchu a'u gwerthfawrogi. Gwybod am y polisi a'r gweithdrefnau perthnasol a'u deall.
- Trin cwsmeriaid â pharch, empathi ac effeithlonrwydd.
- Gwrando'n weithredol i fod yn ymatebol a rhagori ar ddisgwyliadau'r cwsmer.
- Datrys problem y cwsmer yn effeithiol.
- Dweud "Diolch" a "Plis/Os gwelwch yn dda" yn gwrtais.

4. **Hanfodion**

Mae pob aelod o staff, waeth beth fo'i statws neu'i radd, yn gyfrifol am ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid o'r safon uchaf.

Dylai pob un ohonom:

- ddefnyddio protocol sy'n gyfeillgar i'r cwsmer a chymryd cyfrifoldeb personol am bob galwad, a phob cais am wasanaeth neu wybodaeth.
- cadw ein calendrau electronig ar Outlook yn gyfoes a sicrhau bod gan ein cydweithwyr fynediad llawn iddynt.
- ysgwyddo'r cyfrifoldeb dros ddychwelyd galwadau, yn enwedig lle gwneir sawl cais am alwad nôl
- gwneud trefniadau ar gyfer ffonau a negeseuon e-bost pan fyddwn i ffwrdd o'r swyddfa, neu os yw cydweithiwr ar absenoldeb estynedig.
- bod yn broffesiynol trwy ddefnyddio teitlau ffurfiol wrth siarad yn gyntaf ag aelod o'r cyhoedd, h.y. "Mr.", "Mrs.", "Miss", ac ati, a dim ond defnyddio ei enw cyntaf pan fydd y person wedi rhoi caniatâd i ni wneud hynny.

5. **Dewisiadau**

Byddwch yn ymwybodol o'r dull cyfathrebu sy'n cael ei ffafrio a chofnodi hyn:

- Ffôn, ffôn symudol, llythyr neu e-bost
- Dewis iaith
- Trefniadau ar gyfer nam ar y synhwyrâu

Mae cysylltiad agos iawn rhwng gofal cwsmeriaid a'r iaith Gymraeg a darparu gwasanaeth dwyieithog. Dilynwch y ddolen gyswllt hon:

<http://mewnrwyd/ein-pobl/gweithio-i-ni/gweithion-ddwyieithog/>

6. **Galwadau Ffôn**

6.1 **Ateb Galwadau**

- ✓ Dylid ateb pob galwad yn ddiymdroi o fewn 5 caniad
- ✓ Dylid ateb pob galwad ni waeth pwy sy'n eu hateb - codwch ffôn sy'n canu os yw cydweithiwr yn absennol neu i ffwrdd o'i ddesg
- ✓ Atebwch y ffôn trwy roi cyfarchiad cryno, dwyieithog ¹
- ✓ Defnyddiwch dôn llais cyfeillgar sy'n barod i helpu, ond sydd eto'n ffurfiol, i wneud i'r cwsmer deimlo'n gartrefol

6.2 **Rheoli'r alwad yn effeithiol**

- ✓ Siaradwch yn glir
- ✓ Peidiwch â defnyddio jargon

¹ "Bore da, Good morning" neu "Prynhawn da, Good afternoon", ac yna naill ai "Adran Cymunedau" neu enw eich tîm (pa un bynnag sydd fwyaf defnyddiol i'r cwsmer). Peidiwch â defnyddio byrfoddau.

- ✓ Ar ôl ateb yr alwad, gwrandewch yn astud heb gael eich temtio i wneud rhagdybiaethau ynghylch natur yr alwad
- ✓ Darganfyddwch enw'r cwsmer a'i ddefnyddio drwy gydol y sgwrs
- ✓ Byddwch yn effeithlon – deliwch â'r cwsmer yn syth ac os oes angen i chi gadw'r cwsmer yn aros ar ben arall y lein, mae'n ddoeth peidio â gwneud hynny am fwy na 5 munud (os yw'n mynd i gymryd mwy na hyn, yna cynigiwch eich bod yn ei ffonio nôl)
- ✓ Gofalwch nad ydych yn parhau â sgysiau heb roi'r galwr ar 'mute/hold', a fyddai'n golygu bod y galwr yn gallu clywed sgysiau eraill yn digwydd. Gallai hyn arwain at achos anfwriadol o dorri'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) os caiff gwybodaeth sensitif ei chlywed.
- ✓ Peidiwch â throsglwyddo galwad oni bai eich bod yn sicr eich bod yn ei throsglwyddo i'r person cywir
- ✓ Os bydd angen i chi drosglwyddo galwad, rhowch esboniad byr i'ch cydweithiwr o natur yr alwad
- ✓ Cadwch nodyn o'r sawl yr ydych wedi trosglwyddo galwadau iddo rhag ofn y bydd yn rhaid i'r cwsmer ddod yn ôl atoch chi'n bersonol
- ✓ Os nad ydych yn gwybod pwy yw'r person cywir i drosglwyddo'r alwad iddo, neu os nad yw'r person perthnasol ar gael, ymddiheurwch i'r cwsmer a chymryd ei enw a'i rif ffôn, a chytuno ar adeg pryd y byddwch chi neu rywun arall yn ei ffonio nôl
- ✓ Os ydych yn derbyn galwad a drosglwyddwyd i chi gan rywun arall, rhaid i chi hefyd gynnig eich enw a'ch rhif ffôn
- ✓ Trosglwyddwch negeseuon ymlaen yn ddiymdroi trwy e-bost. Os yw'r neges yn un frys, trosglwyddwch hi dros y ffôn/ffôn symudol neu rhowch wybod i Reolwr y Tîm.

6.3 **Dod â'r alwad i ben**

- ✓ Gwiriwch fod y cwsmer wedi derbyn y wybodaeth ofynnol
- ✓ Cytunwch ar unrhyw drefniadau ffonio nôl
- ✓ Rhowch eich manylion cyswllt os oes angen unrhyw alwadau dilynol

6.4 **Trefniadau pan fyddwch i ffwrdd o'r Swyddfa**

- ✓ Dylai pob aelod o staff wneud trefniadau i ddelio â galwadau yn ystod unrhyw absenoldebau neu gyfnodau i ffwrdd o'r swyddfa². Os bydd pobl eraill yn ymdrin â'r galwadau, rhaid cytuno ar y trefniadau hyn ymlaen llaw, a darparu gwybodaeth i helpu cydweithwyr (gan gynnwys cysylltiadau eraill).

² Gweler y canllawiau ar y Fewnwyd ar gyfer gosodiadau ffôn i gynorthwyo gyda throsglwyddiadau, ac ati.

<http://mewnwyd/ein-pobl/cymorth-tg/telathrebu/gosodiadau-ffôn/>

Trosglwyddiadau i ffonau symudol: Pwyswch *89 ac yna eich rhif ffôn symudol. I ganslo, pwyswch ##8

- ✓ Ar gyfer cyfnodau o absenoldeb hirfaith, sicrhewch fod galwadau sy'n dod i mewn yn cael eu trosglwyddo i gydweithiwr (mae angen i reolwyr wirio hyn os yw'r absenoldeb yn annisgwyl)
- ✓ Mae pob aelod o staff yn gyfrifol am sicrhau bod ei alwadau'n cael eu dargyfeirio tra bydd yn gweithio i ffwrdd o'r swyddfa:
 - Os oes gennych ffôn symudol ar gyfer y gwaith, dylid trosglwyddo galwadau i'r rhif hwn
 - Fel arall, dylid trosglwyddo galwadau i eraill o fewn eich Tîm
- ✓ Canslwg unrhyw ddargyfeiriadau ar ôl dychwelyd i'r swyddfa
- ✓ Gwiriwch unrhyw negeseuon a adawyd yn eich absenoldeb ac ymatebwch iddynt, yn enwedig ble mae'n amlwg bod angen ymateb ar frys neu'n brydlon
- ✓ Sicrhewch fod eich calendr electronig yn gyfredol – gan nodi ble mae'r cyfarfod, cyfeiriad cyswllt a rhif cyfeirnod unigryw o system gwybodaeth rheoli gwasanaeth, e.e. CareFirst, fel sy'n briodol. Mae'r olaf yn hanfodol i sicrhau diogelwch gweithwyr unigol sy'n gwneud ymweliadau.

6.5 **Dychwelyd Galwadau**

- ✓ Os ydych yn addo i gydweithiwr y byddwch yn ffonio cwsmer yn ôl erbyn amser penodol, sicrhewch eich bod yn gwneud hynny
- ✓ Os nad yw'r wybodaeth ofynnol neu'r person ar gael erbyn yr amser pryd yr addawyd y byddech yn dychwelyd yr alwad, ffoniwch y cwsmer beth bynnag ac esboniwch yr anawsterau. Peidiwch â gadael y cwsmer heb wybod beth sy'n digwydd. Cytunwch ar amser arall i rywun ffonio eto

6.6 **Cymryd Cyfrifoldeb a Pherchnogaeth**

- ✓ Ymatebwch i negeseuon a dychwelwch alwadau
- ✓ Gwnewch yn siŵr bod eich calendr electronig yn gyfredol fel y gall eich cydweithwyr ddod o hyd i chi os oes angen ymateb ar frys.
- ✓ Os yw cydweithiwr i ffwrdd o'r swyddfa a bod galwad ar gyfer rhywun o'ch tîm, byddwch o gymorth a derbyniwch yr alwad
- ✓ Os yw'r alwad ar eich cyfer chi neu un o'ch tîm, derbyniwch yr alwad a pheidiwch ag oedi drwy ofyn am ragor o wybodaeth cyn ei derbyn
- ✓ Sicrhewch fod eich cydweithwyr yn ymwybodol o'r cysylltiadau cywir o fewn eich tîm, a rhowch y wybodaeth ddiweddaraf os oes unrhyw newidiadau neu drefniadau amgen os oes rhywun i ffwrdd ar absenoldeb tymor hir
- ✓ Byddwch yn sensitif yn achos rhywun y mae ei alwad wedi'i throsglwyddo sawl gwaith cyn eich cyrraedd gyda chi. Os ydych chi'n siŵr pwy yw'r person cyswllt, yna trosglwyddwch yr alwad ymlaen; os nad ydych, cymerwch enw a rhif y person ac eglurwch y byddwch yn gwneud ymholiadau ac yn ei ffonio nôl. Rhowch eich enw a'ch rhif iddynt fel bod ganddynt bwynt cyswllt.
- ✓ Peidiwch â threfnu post-daflidatau yn fwriadol cyn cyfnodau o absenoldeb, sy'n golygu na fyddwch ar gael i ddelio ag unrhyw ymholiadau sy'n codi gan gwsmeriaid

6.7 **Delio â Galwadau Ymosodol**

- ✓ Rhowch wybod i'r galwr na allwch helpu os yw'n parhau gyda'i ymddygiad
- ✓ Os yw'r ymddygiad yn parhau, rhowch wybod i'r galwr y gallai fod yn fwy adeiladol pe bai'n ffonio nôl yn nes ymlaen
- ✓ Dywedwch wrth y galwr nad oes dewis arall ond terfynu'r alwad os yw'n parhau
- ✓ Gofynnwch iddo unwaith yn rhagor os oes unrhyw ffordd y gallwch ei helpu
- ✓ Dywedwch wrth y galwr eich bod ar fin dod â'r alwad i ben
- ✓ Terfynwch yr alwad
- ✓ Cymerwch seibiant os teimlwch fod hyn o gymorth
- ✓ Rhowch wybod am y digwyddiad i'ch rheolwr llinell
- ✓ Cofnodwch y digwyddiad gan ddefnyddio Ffurflen Cofnodi Digwyddiadau'r Cyngor – ADOR1³
- ✓ Ceisiwch ragor o gymorth, os yn briodol

7. **Cyfathrebu Ysgrifenedig**

- ✓ Dylid ateb pob llythyr o fewn 10 diwrnod gwaith
- ✓ Dylai'r cwsmer dderbyn ymateb wedi'i lofnodi ac sydd yn iaith y llythyr gwreiddiol
- ✓ Defnyddiwch iaith syml, bob dydd, heb jargon
- ✓ Byddwch yn sensitif i sefyllfa'r derbynnydd a defnyddiwch ddull priodol, yn enwedig yn achos plant neu bobl agored i niwed
- ✓ Defnyddiwch bapur pennawd Cyngor Sir Caerfyrddin
- ✓ Cofiwch gynnwys cyswllt, rhif uniongyrchol a manylion e-bost
- ✓ Dylai cylchlythyrau neu lythyrau safonol fod yn ddwyieithog gyda'r Gymraeg yn uchaf ac yn gyntaf
- ✓ Defnyddiwch ffont maint 14 wrth ateb cwsmer sydd â nam ar y golwg. Mae'r un peth yn wir yn achos cylchlythyrau neu lythyrau safonol lle gall y grŵp targed gynnwys pobl hŷn neu rai sydd â nam ar eu golwg

Negeseuon E-bost

- ✓ Dylech ond ddefnyddio e-bost pan fo angen
- ✓ Ymatebwch yn ddiymdroi
- ✓ Gwiriwch flychau e-bost is-adrannol a grwpiau yn ddyddiol ac anfon negeseuon ymlaen i'r person cywir
- ✓ Dylech gynnwys llofnod e-bost safonol, sy'n ddwyieithog ac sy'n cynnwys eich enw, teitl eich swydd, eich tîm a manylion cyswllt

³ Rhoi gwybod am ddigwyddiadau ar-lein: <http://dollar:9000/Welcome.aspx>

- ✓ Rhowch eich neges allan o'r swyddfa ar Outlook pan fyddwch i ffwrdd o'r swyddfa neu ar wyliau, gan ddweud pryd y byddwch yn gallu ymateb ac â phwy i gysylltu os na all y mater aros. Mae hyn yn cynnwys negeseuon allan o'r Swyddfa ar gyfer pobl o fewn y Cyngor a'r tu allan iddo.
- ✓ Dylai rheolwyr gysylltu â'r adran TG i drefnu bod yna neges allan o'r swyddfa ar gyfer cydweithwyr sydd i ffwrdd am gyfnod estynedig
- ✓ Gwnewch yn siŵr eich bod yn anfon eich e-bost at y person cywir a defnyddiwch gyfleusterau e-bost diogel ar gyfer eitemau sy'n cynnwys data personol

8. Cyswllt wyneb yn wyneb

- ✓ Dylech bob amser gyfarch y cwsmer gyda gwên a dweud 'Bore Da/Good Morning' neu 'Prynhawn Da/Good Afternoon'. Gwrandewch yn ofalus ar ymholiad y cwsmer a chymerwch nodiadau os oes angen
- ✓ Gofynnwch am enw'r cwsmer a'i ddefnyddio drwy gydol yr ymholiad
- ✓ Ewch dros yr ymholiad gyda'r cwsmer i sicrhau bod gennych yr holl fanylion sydd eu hangen arnoch i fwrw ymlaen â'r mater
- ✓ Rhowch y wybodaeth ddiweddaraf i'r cwsmer, yn enwedig os na allwch ateb yr ymholiad ar unwaith neu bydd rhaid i chi drosglwyddo'r cwsmer i gydweithiwr arall
- ✓ Dangoswch ymagwedd gadarnhaol, barod i helpu drwy gydol y sgwrs
- ✓ Sicrhewch fod y cwsmer yn deall yn llawn yr holl wybodaeth yr ydych wedi'i rhoi iddo a chynnig egluro unrhyw beth nad yw'n siŵr ohono
- ✓ Pan fyddwch wedi cwblhau'r ymholiad, gofynnwch a oes unrhyw beth arall y gallech ei wneud i'w helpu
- ✓ Cyn i'r cwsmer adael, diolchwch iddo am ei ymholiad a rhowch eich enw a'ch manylion cyswllt iddo pe bai'n dymuno siarad â chi eto

9. Absenoldeb Estynedig a Newid Swyddog Cyfrifol

Pan fydd pobl i ffwrdd o'r swyddfa am gyfnodau hirach, e.e. absenoldeb mamolaeth, salwch, secondiad, Rheolwr y Tîm sy'n gyfrifol am gysylltu â phobl a rhoi gwybod iddynt am y trefniadau yn ystod y cyfnod hwn. Yn yr un modd, ble mae'r swyddog cyfrifol yn newid, rhaid cysylltu â phawb sy'n gysylltiedig â'r mater i roi gwybod iddynt.

10. Adnoddau Dysgu a Datblygu

Mae'r Tîm Dysgu a Datblygu wedi datblygu adnoddau i gefnogi arferion gofal cwsmeriaid o safon uchel ac mae'r rhain ar gael ar y Fewnrwyd⁴.

E-ddysgu – mae hyn yn orfodol i bob aelod o staff swyddfa sy'n gweithio yn yr adran Cymunedau

⁴ Dolen i adnoddau Dysgu a Datblygu: <http://mewnrwyd/ein-pobl/dysgu-a-datblygu/effeithiolrwydd-personol/gofal-cwsmeriaid/>

- Mae hwn yn edrych ar faterion a phroblemau cyffredin mewn gwasanaeth cwsmeriaid, o safbwynt y cwsmer a'r darparwr gwasanaeth.

Rhaglen hanner diwrnod ar gyfer timau unigol

- Mae hon yn rhoi cyfle i'ch tîm adfyfrio ar anghenion eu cwsmeriaid eu hunain ac adolygu eich gwasanaeth eich hun. Mae hefyd yn cynnwys rhan sy'n edrych ar sut i ddelio â chwsmeriaid ymosodol. Bydd yn rhoi cyfle i'ch tîm adfyfrio ar y gwasanaeth yr ydych yn ei ddarparu a gofynion eich cwsmeriaid – gan felly helpu i ddarparu gwell gwasanaeth.