

City & Guilds City & Guilds Diploma NVQ mewn Derbyniad Blaen Ty Lefel 2



Yn gwyno

Bydd prentisiaid sy'n gweithio ym mlaen ty yn adeiladu ar eu sgiliau gweinyddu a gwasanaeth cwsmeriaid i gyrraedd safon gweithle. Mae'r cwrs yn mynd i'r afael â diogelwch, cyfathrebu a chyrhaeddiad ac ymadawriad cwsmeriaid, i enwi rhai yn unig.

Mae'r cwrs hwn ar gyfer...

...prentisiaid sydd â chyfrifoldebau blaen ty

...rheiny sydd eisiau gwella eu sgiliau cyfathrebu gyda chwsmeriaid

...rheiny sydd eisiau gweithio'n effeithiol mewn swydd sy'n wynebu cwsmeriaid

Cynnwys y cwrs

Mae'n rhaid i brentisiaid gyflawni cyfanswm o 37 credyd; 11 credyd o'r grwp gorfodol, 3 credyd o

TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

grwp dewisol A a'r 23 credyd sy'n weddill o grwp dewisol A neu B.

Gorfodol

Cynnal amgylchedd gweithio diogel a glân
Gweithio'n effeithiol fel rhan o dîm lletygarwch
Rhoi argraff gadarnhaol ohonoch chi eich hun a'ch sefydliad i gwsmeriaid

Dewisol A

Delio â chyfathrebu fel rhan o'r swyddogaeth derbyn
Ymdrin â chwsmeriaid sy'n cyrraedd
Ymdrin ag archebion
Paratoi cyfrifon cwsmeriaid ac ymdrin ag ymadawiadau
Darparu gwasanaethau gwybodaeth twristiaid i gwsmeriaid

Dewisol B

Cynhyrchu dogfennau mewn amgylchedd busnes
Defnyddio offer y swyddfa
Ymdrin â phost ac archebu gwasanaethau allanol
Darparu gwasanaethau derbynfa
Storio ac adfer gwybodaeth
Datrys problemau gwasanaeth cwsmeriaid
Hyrwyddo gwasanaethau neu gynnyrch eraill i gwsmeriaid
Delio â chwsmeriaid ar draws rhaniad iaith
Cynnal gwasanaeth cwsmer da wrth drosglwyddo yn effeithiol
Cynnal taliadau ac ymdrin â nhw
Hawliau a chyfrifoldebau cyflogaeth yn y sector lletygarwch, hamdden, teithio a thwristiaeth
Cyfathrebu mewn amgylchedd busnes

Yn ogystal, bydd dysgwyr yn astudio cymwysterau Sgiliau Hanfodol Cymru (ESW) sydd wedi eu dylunio i'w helpu nhw ddatblygu ac arddangos y sgiliau sydd eu hangen i wneud y mwyaf o'u dysgu, gwaith a bywyd. Mae'r rhain yn cynnwys:

Cymhwyso Rhif Lefel 1

Deall data rhifiadol
Gwneud cyfrifiadau
Dehongli canlyniadau a chyflwyno canfyddiadau



TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

Cyfathrebu Lefel 1

Siarad a gwrando

Darllen

Ysgrifennu

Asesiad

Bydd y cwrs yn cael ei gyflwyno yn y gweithle lle bydd aseswr yn ymweld i gwblhau asesiadau yn y gweithle ac adolygiadau ar gynnydd

Gofynion Mynediad

Bydd angen i ddysgwyr fod yn gweithio mewn swydd berthnasol i astudio'r diploma hwn.

Gwybodaeth Ychwanegol

Bydd y cwrs fel arfer yn cymryd 60 wythnos i'w gwblhau. Wedi ei gwblhau'n llwyddiannus, gall dysgwyr fynd ymlaen i astudio Gwasanaeth Cwsmeriaid Lefel 3.

Mae'r rhaglen wedi ei hariannu'n rhannol gan Gronfa Gymdeithasol Ewrop drwy Lywodraeth Cymru.

Apply online at www.coleggwent.ac.uk

studentrecruitment@coleggwent.ac.uk | 01495 333777 (Croesawn alwadau yn Gymraeg)

