

City & Guilds Diploma Gwasanaeth Cwsmer Lefel 3



Yn gryno

Mae'r cwrs hwn wedi ei ddylunio ar gyfer dysgwyr mewn swyddi gwasanaeth cwsmer, sydd eisiau datblygu yn bellach eu dealltwriaeth o strategaeth gwasanaeth cwsmer o lefel 2.

Mae'r cwrs hwn ar gyfer...

...pobl sy'n gweithio mewn diwydiant yn cynnwys canolfannau galwadau, twristiaeth, lletygarwch a llywodraeth leol

...rheiny sydd eisiau gwella'r broses gwasanaeth cwsmer yn eu swydd

...rheiny sydd eisiau dysgu am ddisgwyliadau'r cwsmer

Cynnwys y cwrs

Bydd dysgwyr yn canolbwyntio ar sut mae darparu gwasanaeth cwsmer yn effeithio ar ddisgwyliadau cwsmeriaid a sut gellir gwella'r broses gwasanaeth cwsmer trwy adborth



TAFLEN GWYBODAETH AM Y CWRS

cwsmeriaid a gwaith tîm effeithiol.

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

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 modiwl Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmer Lefel 4 (cwrs masnachfrait trwy Brifysgol De Cymru).

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

Apply online at www.coleggwent.ac.uk

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

