



**Gwasanaeth
cwsmeriaid
ac ôl-ofal**

Gwasanaeth cwsmeriaid ac ôl-ofal

Gall trawma godi mewn amrywiaeth o wahanol amgylchiadau ac mae'n aml yn cynnwys nifer o heriau cymhleth a chyfnodau o ansefydlogrwydd. Efallai y bydd cwsmeriaid yn teimlo dan fygythiad neu bwysau mewn rhai sefyllfaoedd, a allai ymddangos mewn gwahanol ffyrdd, gan gynnwys pryder, diffyg ymddiriedaeth, cwsmer yn mynd i'w gragen, ac anawsterau cyfathrebu. Cydnabod yr ymatebion hyn yw'r cam cyntaf tuag at wella gwasanaethau ariannol a gwasanaethau i gwsmeriaid i fod yn fwy tosturiol, hygyrch, a chynhwysol. Mae deall anghenion unigol cwsmeriaid ac addasu unrhyw ryngweithio yn unol â hynny yn gallu gwella profiad cwsmeriaid a staff yn sylweddol.

Cyfathrebu

Gall diffyg tryloywder ac anghysondeb wneud i gwsmeriaid deimlo'n rhwystredig ac yn ddryslyd, gan arwain o bosibl at gwsmeriaid yn torri cysylltiad â busnesau. Dylid dangos empathi a dealltwriaeth wrth ryngweithio â chwsmeriaid, sy'n dangos eich bod yn gwrando'n astud, ac yn annog sgwrs. Mae cydnabod emosiynau, meddyliau, profiadau ac esboniadau unigolyn yn bwysig. Os yw staff yn ddiffuant, â meddwl agored, ac yn credu'r hyn a ddywed cwsmeriaid am eu profiadau, gall helpu i chwalu rhwystrau a meithrin ymddiriedaeth.

Cofnodi gwybodaeth

Mae defnyddio dull sy'n ystyriol o drawma wrth gasglu data cwsmeriaid yn sicrhau bod cwsmeriaid yn teimlo'n gyfforddus ac wedi'u grymuso i rannu eu gwybodaeth yn ogystal ag atal y broses casglu a chofnodi data rhag creu unrhyw rwystrau ychwanegol i gwsmeriaid a allai fod angen cymorth ychwanegol. Holwch bobl am y dulliau cysylltu sydd orau ganddyn nhw a sicrhau eich bod yn cael caniatâd wrth gofnodi gwybodaeth bersonol. Dylid dilyn safonau diogelu data, a dim ond gwybodaeth hanfodol am gwsmeriaid y dylid ei chasglu. Dylech gyfleu'n glir y rhesymau dros gasglu'r wybodaeth hon, egluro sut bydd yn cael ei defnyddio, a rhoi sicrwydd i gwsmeriaid y bydd eu preifatrwydd yn cael ei ddiogelu. Gall dogfennu anghenion o ran cymorth yn gywir mewn systemau mewnol, gyda chaniatâd, helpu i sicrhau parhad yn y gofal, galluogi staff i fod yn barod ar gyfer rhyngweithiadau yn y dyfodol, ac atal cwsmeriaid rhag gorfod mynd drwy eu profiadau eto.

Ôl-ofal

Pan fo angen, cynigiwch gyfathrebu dilynol i sicrhau cefnogaeth barhaus a mynd i'r afael ag unrhyw faterion sydd heb eu datrys. Mae'n bwysig bod gwasanaethau'n ddifffuant ac yn cyflawni'r hyn maen nhw'n dweud eu bod yn mynd i'w wneud, gan y bydd yn meithrin ymddiriedaeth, yn lleihau pryder ac yn galluogi cwsmeriaid i deimlo'n fwy diogel wrth ryngweithio â busnes. Bydd cael cyfeiriadur o adnoddau lleol yn helpu os na allwch gefnogi cwsmer yn uniongyrchol. Bydd gwybodaeth am wasanaethau lleol yn eich galluogi i gyfeirio cwsmeriaid ac yn gwneud i bobl deimlo bod rhywun wedi gwrando arnyn nhw, hyd yn oed os nad ydych chi'n gallu helpu.

Rhowch amser i staff roi adborth a myfyrio ar wahanol sefyllfaoedd ac addasu gwasanaethau ar sail gwybodaeth er mwyn gwasanaethu cwsmeriaid sydd wedi profi trawma a digartrefedd yn well.

Staff a diwylliant

Bydd lefel y ddealltwriaeth sydd gan staff am ddigartrefedd, eu credoau, a rhagfarn ddarwybod yn dylanwadu ar sut maen nhw'n rhyngweithio ac yn ymateb i gwsmeriaid. Gall ymddygiad digroeso neu ddiystyriol gan staff orfodi cwsmeriaid i ail-fyw'r trawma, gwaethygu sefyllfaoedd, ac atgyfnerthu teimladau o ddifffyg ymddiriedaeth.

Dylid annog staff i fyfrio ar eu rhagfarnau, sut maen nhw'n rhyngweithio â chwsmeriaid ac yn rheoli eu teimladau eu hunain. Bydd hyfforddiant rheolaidd, sgysiau agored, a chyfleoedd i staff rannu profiadau ac adborth yn creu gweithle cadarnhaol sy'n ystyriol o drawma. Dylai dulliau fod ar waith i alluogi staff i gael cymorth i ddelio â rhyngweithio heriol.

Mae creu diwylliant cefnogol, cynhwysol, llawn parch mewn sefydliad yn hanfodol er mwyn cefnogi cwsmeriaid sydd wedi profi trawma a digartrefedd yn effeithiol. Dylai arweinyddiaeth fodelu empathi, blaenoriaethu llesiant staff, a sicrhau bod gwasanaethau tosturiol sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn yn werth craidd.

Crisis Head Office

50-52 Commercial Street

London E1 6LT

Ffôn: 0300 636 1967

Ffacs: 0300 636 2012

enquiries@crisis.org.uk

www.crisis.org.uk

Hawlfraint Crisis 2025

Mae Crisis UK (yn masnachu fel "Crisis") yn elusen gofrestredig ac yn gwmni cyfyngedig drwy warant. Rhifau cofrestru'r elusen: E&W1082947, SC040094. Rhif y Cwmni: 4024938. Cyfeiriad cofrestredig: Crisis, 66 Commercial Street, London, E1 6LT. Ffôn: 0300 636 1967. Noddwr: EHB y Dywysoges Alexandra, yr Anrhydeddus Arglwyddes Ogilvy, CB, GCVO.

Registered with/Cofrestrwyd gyda'r

