

✓ **Rhestr Wirio**

Hygyrchedd ac amgylchedd

Amgylcheddau ffisegol

- Gwnewch yn siŵr bod mannau yn hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio.
- Gallai timau staff gerdded drwy'r mannau a dychmygu bod ganddyn nhw anabledd neu wendid cudd a'u bod yn dod i'r busnes neu'n cysylltu â'r busnes am y tro cyntaf. Gallech wedyn drafod sut beth fyddai hynny a gwneud unrhyw addasiadau rhesymol.
- Meddyliwch am ddyluniad mannau, i'w gwneud yn agored ac yn groesawgar.
- Parchwch ofod personol a defnyddiwch iaith corff groesawgar a llais cynnes.
- Cynigiwch fan aros tawel a chyfforddus ac ardaloedd preifat i siarad lle bynnag y bo modd.
- Dylid hyfforddi staff i gefnogi a darparu ar gyfer amrywiaeth eang o anghenion cwsmeriaid, gan gynnwys anableddau gweladwy ac anweladwy, arferion diwylliannol, crefydd, niwrowahaniaeth, rhywedd a rhwystrau iaith.
- Ewch ati i greu diwylliant sy'n rhoi pwys ar dosturi a lles i staff a chwsmeriaid.

Cyfathrebu sy'n ystyriol o drawma

- Peidiwch â gofyn cwestiynau personol diangen neu fusneslyd.
- Gadewch i gwsmeriaid rannu'r hyn maen nhw ond yn gyfforddus yn ei wneud.
- Dylech gydnabod eu pryderon a'u profiadau heb farnu.
- Gwnewch yn siŵr bod staff yn cael eu hyfforddi i osgoi trafod materion personol yn gyhoeddus a bod gwybodaeth bersonol yn cael ei thrin yn gyfrinachol er mwyn cynnal preifatrwydd.

- Cynigiwch ddulliau eraill o gyfathrebu, fel gwybodaeth ysgrifenedig i'r rheini a allai gael trafferth cyfathrebu ar lafar.
- Byddwch yn dryloyw a rhowch esboniadau clir o weithdrefnau, amseroedd aros a'r camau nesaf i leihau pryder.
- Byddwch yn amyneddgar os oes angen i rywun adael yn sydyn oherwydd gorbryder neu drallod.

Cyfathrebu dros y ffôn

- Gwnewch yn siŵr bod staff y ganolfan alwadau wedi cael eu hyfforddi i ddefnyddio dulliau cyfathrebu sy'n ystyriol o drawma, sy'n dangos amynedd a bod yn gynhwysol, a'u bod yn gallu darparu cymorth neu gyfeirio at gymorth priodol pan fo angen.
- Rhowch broses glir ar waith ar gyfer cysylltu cwsmeriaid ag aelod o staff os yw systemau awtomataidd yn ddryslyd neu'n cymryd amser hir i gysylltu â'r adran iawn, er mwyn lleihau straen, pryder, ac ymddieithrio.

Cynhwysiant digidol

- Dylai busnesau gydnabod nad yw pawb yn gallu cyfathrebu'n ddigidol, a bod dulliau eraill o gysylltu ar gael bob amser.
- Rhowch weithdrefn ar waith i gefnogi cwsmeriaid sy'n profi allgáu digidol neu anhawster gyda dulliau digidol, gan gynnwys cymorth i lenwi ffurflenni a defnyddio systemau.
- Gwnewch yn siŵr fod gwybodaeth ar-lein yn cael ei chyflwyno mewn iaith glir, syml heb jargon.
- Lluniwch offer hunanwasanaeth digidol, gan gynnwys botiaid, fel eu bod yn hawdd eu defnyddio, a ddim yn ormod i rywun, a'u bod yn addas ar gyfer gwahanol ddewisiadau cyfathrebu.

Timau neu staff arbenigol

- Os nad oes gennych chi'r gallu yn eich busnes i sefydlu tîm cymorth pwrpasol, dylech benodi a hyfforddi un neu ddau o bobl sy'n frwd dros hygyrchedd a chynwysoldeb, a fydd yn gallu bod yn hyrwyddwr ac yn bwynt cyswllt allweddol ar gyfer gweddill y tîm.