Rhestr Wirio

Cyswllt cyntaf a chyfathrebu

Dealltwriaeth ac ymwybyddiaeth

- Ceisiwch ddeall bod trawma a digartrefedd yn gallu effeithio ar gyfathrebu ac ymddygiad.
- Byddwch yn ymwybodol o ragfarnau personol – peidiwch â gwneud rhagdybiaethau am sefyllfaoedd cwsmeriaid.
- Dylech gydnabod anghydbwysedd grym – a chydnabod y gall cwsmeriaid deimlo'n fregus oherwydd eu sefyllfa neu brofiadau negyddol blaenorol.

Cyswllt cyntaf

- Bydd y cyswllt cyntaf yn penderfynu sut bydd gweddill y sgwrs yn bwrw ymlaen.
- Cofiwch drin cwsmeriaid gydag urddas a pharch. Gwenwch a defnyddiwch iaith niwtral a chroesawgar.
- Ewch ati i greu amgylchedd croesawgar ac, os yw'n bosibl, cynnig man tawel a phreifat ar gyfer sgyrsiau, os yw'n briodol.
- Ewch ati i hyrwyddo cynwysoldeb a byddwch yn ymwybodol y gallai cwsmeriaid fod ag anableddau gweladwy neu anweladwy, rhwystrau iaith neu anghenion diwylliannol.
- Meddyliwch sut hoffech chi gael eich trin a'ch cefnogi pe bai angen i chi gael mynediad at wasanaeth, a'ch bod yn cael diwrnod anodd iawn.

Cyfathrebu tosturiol

- Defnyddiwch lais tawel ac addfwyn ac iaith corff agored i ddangos ymgysylltiad a pharch.
- Dechreuwch sgwrs heb farnu a cheisiwch osgoi iaith ac ymatebion beirniadol.
- Defnyddiwch iaith syml a chlir, gan osgoi jargon a thermau technegol.
- Peidiwch â bod ofn gofyn cwestiynau am anghenion o ran cymorth. Gofynnwch gwestiynau penagored sy'n annog sgyrsiau.
- Holwch gwsmeriaid am y dulliau cyfathrebu sydd orau ganddyn nhw.

Ymddiriedaeth a diogelwch

- Byddwch yn amyneddgar a rhowch amser i bobl brosesu gwybodaeth a gwneud penderfyniadau.
- Dylech gydnabod profiadau cwsmeriaid, a dangos dealltwriaeth drwy wrando'n astud ac aralleirio.
- Parchwch ffiniau ac os nad yw cwsmeriaid yn dymuno datgelu, peidiwch â gwthio na holi gormod.
- Cynigiwch ddewisiadau, pan fo'n bosibl, i alluogi ymdeimlad o reolaeth.

Cau rhyngweithiad cyntaf

- Dylech ddiolch i'r cwsmeriaid am eu hamser a'u hymddiriedaeth.
- Cynigiwch sicrwydd ac anogaeth os yw'n briodol.
- Trafodwch unrhyw gamau nesaf neu wybodaeth ddilynol os yw'n berthnasol a gwnewch yn siŵr eich bod yn gwneud yr hyn rydych chi'n dweud eich bod yn mynd i'w wneud.
- Gorffennwch y sgwrs ar nodyn cadarnhaol gan ddangos parch.