Cyfathrebu gyda'r cwsmer

Dyma ddrafft cyntaf memo y bydd rheolwr siop yn ei roi ar yr hysbysfwrdd yn ystafell y staff. Mae angen cywiro'r darn gan fod ynddo nifer o wallau iaith a bylchau.

Memo

Oddi wrth: J. Jones
At: Pob aelod o staff sy'n gweithio wrth y tiliau
Dyddiad: 31 Gorffenaf
Pwnc: Cyfathrebu gyda'r cwsmeriaid

Byddwn yn ddiolchgar iawn petaech chi'n darllen y cyfarwyddiadau isod. Yna, torrwch ar hyd y linell a gosodwch y wybodaeth ar y til lle rydych chi'n gweithio fel arfer, er mwyn eich atgoffa o arfer da wrth gyfathrebu â chwsmeriaid.

Diolch.

Cyfathrebu gyda chwsmeriaid

1. Cyfarchwch y cwsmer ………………… amser - "Bore da," "Prynhawn da," "Noswaith dda," a chofiwch ddweud Hwyl fawr cyn iddo adael.
2. Gofynnwch, "Ydych chi wedi llwyddo i ddod o hyd i bopeth roeddech chi ei eisiau heddiw."
3. Cynigiwch help, e.e. "Ydych chi eisiau i fi lenwi'r bagiau?" a byddwch yn barod i wneud.
4. Edrychwch i lygaid y cwsmeriaid pan fyddwch yn siarad â nhw.
5. Rhowch eich holl sylw i'r cwsmer - peidiwch a siarad ag aelod arall o'r staff pan fydd cwsmer gerllaw.
6. Os bydd y cwsmer yn dechrau sgwrs gyda chi, cofiwch ymateb yn cwrtais.
7. Cofiwch ddiolch i'r cwsmer wrth iddo adael.