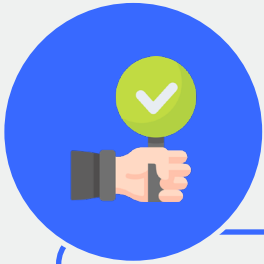


Chwe Cham



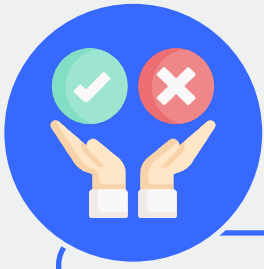
1. Cytuno

Yr arfer gorau yn y cam hwn yw codi'r ffôn a siarad gyda'r achwynnydd i drafod y gŵyn. Fel hyn, gallwch chi wir ddeall a beth sy'n bwysig iddyn nhw. Mae hefyd yn bwysig deall beth mae'r achwynnydd ei eisiau o ganlyniad i'r gŵyn. Man cychwyn da yw deall beth fyddai'n helpu i ddatrys y broblem. Yma, gallwn hefyd gytuno ar y cyswllt, felly pa ddulliau y byddwn yn eu defnyddio a phryd y bydd yr achwynnydd yn clywed gennym eto.



2. Ymchwiliad

Ar ôl i chi gytuno beth yw'r gŵyn, gallwch chi ddechrau cynllunio sut rydych chi'n am fynd ati i ymchwilio i'r honiadau sydd wedi'u gwneud. Yma, y brif ran yw casglu tystiolaeth a gallai hynny fod o ystod o ffynonellau. Efallai eich bod am graffu ar bolisiâu neu ddeddfwriaeth, gallwch wrando ar alwadau ffôn neu wyllo clipiau CCTV. Efallai y byddwch hefyd am gyfweld â'r bobl sy'n ymwneud a'r gŵyn. Gyda'i gilydd bydd yr holl wybodaeth yn eich helpu i ddod i'ch casgliad.



3. Penderfyniad

Cam tri o'r broses yw gwneud penderfyniad. Felly unwaith y byddwch wedi craffu ar yr holl dystiolaeth a'i dadansoddi i benderfynu a yw'n rhywbeth y dylech roi sylw iddi, rydych am ddod i benderfyniad ar y gŵyn. Dylech benderfynu a ydych yn cadarnhau'r gŵyn neu beidio. Mae angen dod i benderfyniad ar bob cwyn ac ni allwch gadarnhau'r gŵyn yn rhannol. Nawr, nid yn aml y mae cwynion yn ymwneud ag ond un peth, ond bryd hynny, dylech gamu'n ol ar ddiwedd y gŵyn a meddwl a ydych yn cytuno, yn wirioneddol, â phrif ysgogiad y gŵyn.



4. Cyfleu

Yr arfer gorau yma yw codi'r ffôn a siarad gyda'r achwynydd. Mae llawer o resymau pam bod hyn yn syniad da ond yn fwy na dim mae'n gyfle i esbonio'r holl waith sydd wedi mynd mewn i'ch ymchwiliad, a'r camau a gymeroch i ddod i benderfyniad. Gallwch hefyd fanylu ar ba gamau fydd yn digwydd ar ôl iddynt dderbyn y llythyr cwyn. Fel rhan o'ch ymateb, dylai'r achwynydd wybod beth oedd y penderfyniad ar eu cwyn. Dylent wybod beth sy'n digwydd nesaf ac a oes unrhyw gamau y mae angen iddynt eu cymryd, dylent hefyd ddeall i ble y gallant fynd os ydynt am fwrw ymlaen â'u cwyn.



5. Datrys

Mae hyn yn golygu cynnig rhywbeth i'r achwynydd fel rhan o'r ymateb i gŵyn, a gweithredu ar hynny. Gall hynny fod yn talu swm o arian iddynt, neu newid proses, neu gynnig gwasanaeth iddynt. Ond cofiwch, os ydych am gynnig rhywbeth i achwynydd o ganlyniad i'w cwyn, sicrhewch fod hynny'n digwydd. Arfer da eto mewn perthynas â hyn yw ffonio'r achwynydd ar ôl. Gallwch hefyd osod amserlenni gydag achwynwyr fel eu bod yn gwybod pryd i ddisgwyl rhywbeth a bydd hyn yn osgoi rhagor o waith yn y dyfodol.



6. Dysgu gwersi

Dysgu gwersi yw cam olaf y broses chwe cham. Holl bwynt cael prosesau cwyno yw i wella'r gwasanaeth a ddarparwn. Felly, ar ddiwedd cwyn, arfer da iawn yw pennu pa ddigwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn ei hun. Gallwch ddefnyddio sawl techneg i wneud hynny. Gallwch wneud yr ymarfer 'five whys' neu ddefnyddio diagram Ishikawa. Effallai bod gennych broses o adolygiad gan gymheiriaid. Neu efallai bod gennych banel neu fwrdd sy'n craffu ar eich perfformiad a'u bod nhw am ystyried yr holl resymau pam bod cwynion wedi codi yn eich gwasanaeth.