


SGILIAU GOROESI

yn y Gweithle

ADWERTHU

Tasgau pob dydd ar gyfer gweithwyr adwerthu

- Gweini ar gwsmeriaid, cyngori am nwyddau a chynnyrch
 - Gwirio stoc
 - Llenwi silffoedd
 - Trefnu cynnyrch ar gyfer hyrwyddiadau pwynt gwerthu
 - Gwirio a labelu prisiau
 - Teipio'r wybodaeth gywir i mewn i systemau awtomataidd
- 

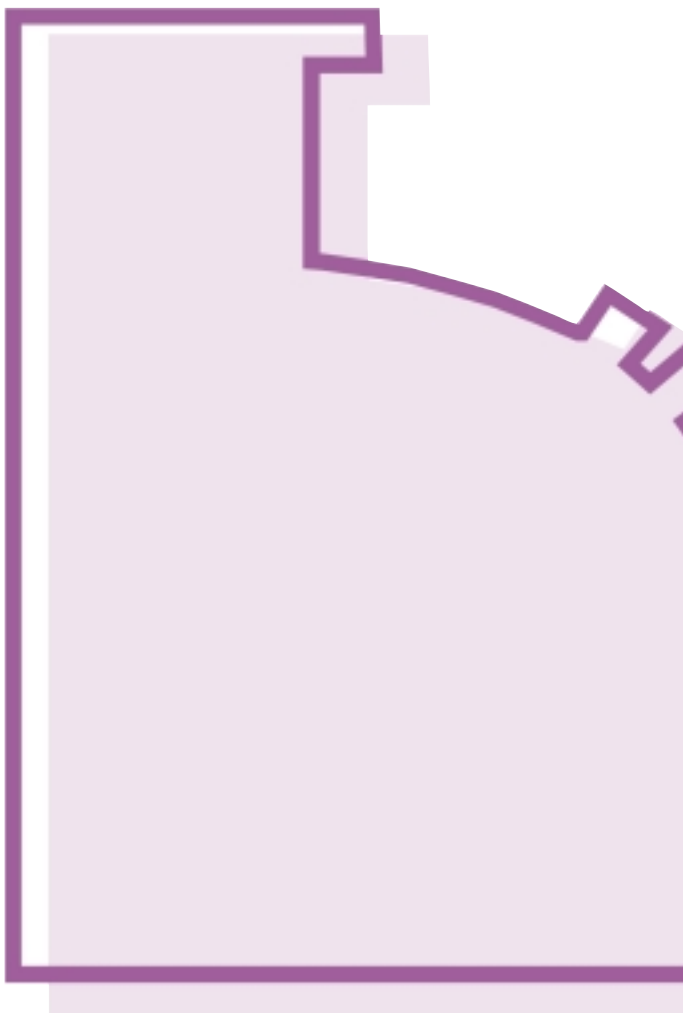
- Cyfrifo gostyngiadau mewn prisiau
- Delio â thaliadau cerdyn credyd
- Delio â thaliadau arian parod a rhoi newid
- Cyfathrebu â chwsmeriaid mewn modd priodol
- Delio â phroblemau, ymholiadau a chwynion



PA SGILIAU?

Siarad a Gwrandu

- Gwrandu'n ofalus ar fanylion i osgoi camgymeriadau, e.e. delio â cheisiadau cwsmeriaid am gynnyrch penodol, cyfarwyddiadau gan oruchwylwyr



- Rhoi gwybodaeth mewn trefn resymegol a defnyddio sgiliau crynhoi i wirio ac egluro, e.e. wrth ddelio â chwsmer anodd, trin cwynion, rhoi gwybodaeth am gynnyrch
- Defnyddio tôn a dull dymunol bob amser wrth ddelio â chwsmeriaid a chydweithwyr, e.e. cwrteisi, gwenu a chyfarchion priodol fel bod safonau uchel o wasanaeth cwsmeriaid yn cael eu cynnal
- Dangos iaith corff ac ystumiau wyneb cadarnhaol, ym mhob agwedd ar ofal cwsmeriaid

Darllen

- Cael gwybodaeth o dablau a siartiau, e.e. rhestrau stoc, rhestrau prisiau, arwyddion diogelwch, siartiau maint
 - Adnabod talfyriadau cyffredin, e.e. mewn cyfeiriadau, disgrifiadau o gynnyrch, catalogau
 - Canfod gwybodaeth gan ddefnyddio trefn yr wyddor, e.e. mewn llyfrau ffôn, catalogau, cyfeirlyfrau masnach, rhestrau stoc
 - Defnyddio 'sgimio' a 'sganio' i ganfod gwybodaeth benodol yn gyflym, e.e. mewn catalogau, ar becynnau ac ar ddeunydd hyrwyddo

Ysgrifennu

- Ysgrifennu'n glir ac yn gywir ar ffurflenni i osgoi camgymeriadau, e.e. rhestrau stoc, archebion, llyfr damweiniau, anfonebau a derbynebau
- Nodi negeseuon yn gywir o alwadau ffôn a sgysiau, e.e. archebion gan gwsmeriaid, cwynion, trefnu trafodaethau gyda chydweithwyr
- Ysgrifennu'n daclus ac yn ddarllenadwy ar labeli pris a labeli eraill

Sgiliau Rhif

- Cyfrif ac ysgrifennu rhifau'n gywir, e.e. sypiau o stoc, prisiau, rhestrau stoc
- Deall a chasglu gwybodaeth o dablau a siartiau, e.e. siartiau trawsnewid pwysau, cyfrifyddion disgownt, tablau TAW
- Delio ag arian, sieciau neu gardiau credyd, e.e. prosesu taliadau, prisio stoc, cofnodi enillion
- Mesur yn gywir, e.e. i wirio maint cwsmer, i wirio maint cynnyrch
- Pwysu'n gywir, e.e. cynnyrch rhydd, anfoniad cynnyrch archebu trwy'r post
- Cofnodi defnydd o amser, e.e. cwblhau taflen waith neu daflen amser gwaith dyddiol neu wythnosol





Sgiliau cyfathrebu sydd eu hangen i weithio mewn adwerthu

- Darllen – deall gwybodaeth ysgrifenedig a graffigol syml, e.e. mewn catalogau a thafleuni hyrwyddo, ar becynnau, labeli, arwyddion a rhybuddion
- Ysgrifennu – llenwi ffurflenni a chofnodion syml, ysgrifennu negeseuon, e.e. rhestrau stoc ac archebion, adroddiadau damweiniau, labeli pris, negeseuon ffôn
- Siarad a Gwranddo – siarad wyneb yn wyneb a thros y ffôn ag un person, e.e. cwsmeriaid, cydweithwyr, cynrychiolwyr

Sgiliau rhifedd sydd eu hangen i weithio mewn adwerthu

- Rhifau – cyfrif ac ysgrifennu rhifau'n glir ac yn gywir, e.e. labeli pris, rhifau ffôn, lefelau stoc
- Tablau a siartiau – cael a defnyddio gwybodaeth o dablau a siartiau, e.e. tablau TAW, cyfrifyddion disgownt, siartiau trawsnewid, rhestrau stoc
- Arian – prosesu taliadau arian parod a thaliadau eraill, â llaw a thrwy ddefnyddio offer electronig
- Pwysau a mesurau – pwyso a mesur gan ddefnyddio unedau Metrig ac Imperial, e.e. cynnyrch rhydd, maint cwsmeriaid

I ddechrau gwaith neu i wneud CGC (NVQ) yn y diwydiant adwerthu, mae angen y lefelau canlynol o sgiliau sylfaenol:

- cyfathrebu ar neu yn uwch na Lefel 1; (ysgrifennu ar Fynediad 3);
- rhifedd ar neu yn uwch na Lefel 1.



Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:

Yr Asiantaeth Sgiliau Sylfaenol/The Basic Skills Agency,
Commonwealth House,
1–19 New Oxford Street,
London WC1A 1NU

Ffôn: 020 7405 4017

Ffacs: 020 7440 7770

ebost: ymholiadau@

basic-skills.co.uk

www.sgiliau-sylfaenol-cymru.org

