

**SGILIAU
GOROESI**
yn y Gweithle

**GWASANAETHAU
TEITHIO**



The
Basic Skills
Agency

Yr
Asiantaeth Sgiliau
Sylfaenol

Tasgau pob dydd ar gyfer gweithwyr gwasanaethau teithio

- Rhoi gwybodaeth a chyngor am deithio wyneb yn wyneb â chleientiaid
- Ateb y ffôn
- Cael gwybodaeth dros y ffôn ac ar gyfrifiadur
- Canfod gwybodaeth mewn llyfrynnau a chyfeirlyfrau gwyliau
- Delio â chwynion
- Darllen amserlenni, siartiau a graffiau



- Llenwi ffurflenni archebu gwyliau, trefnu ac amserlennu teithiau
- Cyfrifo pellter ac amser y daith
- Trosi arian i ac o arian tramor, cyfrifo gostyngiadau, costau yswiriant a thaliadau ychwanegol



PA SGILIAU?

Siarad a Gwrando

- Gwrando'n ofalus ar fanylion, e.e. syniadau a chyfarwyddiadau'r cleient ar gyfer gwyliau, amseroedd a dyddiadau ar gyfer archebion teithio, gwaharddiadau a chyfyngiadau
- Gofyn cwestiynau synhwyrol er mwyn canfod gwybodaeth, e.e. gan westai neu gwmnïau teithio
- Esbonio anghenion cleientiaid i gwmnïau eraill, e.e. math o ystafell, trefniadau eistedd ar gyfer teithiau, mynediad i'r anabl
- Delio'n sensitif â chwynion neu bryderon, e.e. defnyddio tôn llais ac ystumiau wyneb priodol
- Defnyddio tôn llais a dull dymunol bob amser wrth ddelio â chleientiaid, e.e. cwrteisi, gwenu, cyfarchion priodol fel bod safonau uchel o wasanaeth cwsmeriaid yn cael eu cynnal

Darllen

- Cael gwybodaeth o dablau a siartiau, e.e. amseroedd teithiau awyren, amserlenni rheilffyrdd, graffiau tymheredd a heulwen, rhestrau prisiau
- Deall ac esbonio gwybodaeth ysgrifenedig mewn llyfrynnau ac ar sgriniau cyfrifiadur, e.e. manylion am gyrchfannau a llety, disgrifiadau o gyfleusterau, cynigion ar gyfer plant, gwibdeithiau

- Dilyn cyfarwyddiadau ysgrifenedig i lenwi ffurflenni a gweithdrefnau, e.e. ffurflenni archebu, cardiau cofnodion cleientiaid, cynigion yswiriant teithio
- Canfod gwybodaeth gan ddefnyddio trefn yr wyddor, e.e. systemau feilio ar gyfer cofnodion cleientiaid, cyfeirlyfrau, mynegeion, y rhyngrwyd

Ysgrifennu

- Ysgrifennu'n glir ac yn gywir ar ffurflenni a chardiau cofnodion i osgoi camgymeriadau wrth archebu a chodi pris
- Nodi negeseuon o alwadau ffôn a sgysiau eraill yn glir er mwyn trosglwyddo gwybodaeth neu ymholiadau
- Teipio gwybodaeth syml i mewn i systemau cyfrifiadurol yn gywir, e.e. ar gyfer archebion neu ganfod gwybodaeth
- Ysgrifennu llythyr byr a syml, e.e. i'w amgáu â manylion gwyliau

Sgiliau Rhif

- Cofnodi rhifau'n glir ac yn gywir gan ddefnyddio bysellfwrdd neu â llaw, e.e. costau, amseroedd, nifer yn y parti
 - Deall a chasglu gwybodaeth o amserlenni gan ddefnyddio cloc 12-awr a chloc 24-awr
 - Esbonio ystyr graffiau tymheredd a heulwen mewn cyrchfannau i gleientiaid
 - Cyfrifo canrannau gan ddefnyddio cyfrifiannell, e.e. gostyngiadau, taliadau ychwanegol, rhagdaliadau, comisiynau
-
- Llenwi a chyfrifo biliau a derbynebau'n gywir, e.e. rhagdaliadau, taliadau terfynol
 - Derbyn a phrosesu taliadau gan ddefnyddio amrywiaeth o ddulliau, e.e. arian parod, cardiau credyd a debyd, sieciau
 - Trosi arian i ac o arian tramor, gan ddefnyddio cyfrifiannell

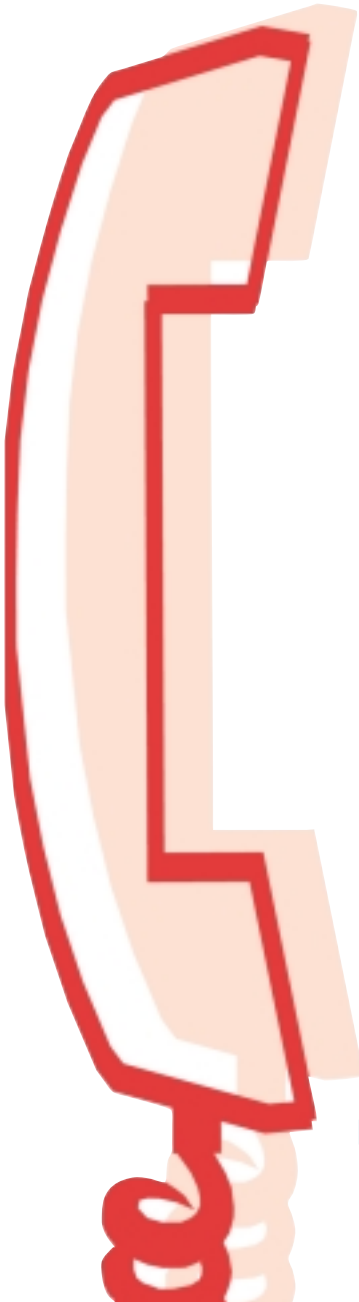
Sgiliau cyfathrebu sydd eu hangen i weithio yn y diwydiant teithio

- Darllen – deall gwybodaeth ysgrifenedig a graffigol syml, e.e. mewn llyfrynnau gwyliau, amserlenni, sgriniau cyfrifiaduron a chyfarwyddiadau ar ffurflenni
- Ysgrifennu – llenwi ffurflenni, nodi negeseuon, ysgrifennu llythyrau busnes byr â llaw a chan ddefnyddio bysellfwrdd, e.e. ffurflenni archebu, manylion yswiriant, negeseuon ffôn, llythyrau i gleientiaid
- Siarad a Gwrando – siarad wyneb yn wyneb a thros y ffôn ag un neu ddau o bobl, e.e. cleientiaid, gwestai, cwmnïau teithio



Sgiliau rhifedd sydd eu hangen i weithio yn y diwydiant teithio

- Rhifau – cofnodi rhifau, deall graffiau, siartiau a thablau, e.e. rhifau teithiau awyren, cyfeirnodau archebu, amserlenni, rhestrau prisiau
- Arian – delio ag arian parod, sieciau a chardiau, â llaw neu gan ddefnyddio cyfrifiannell neu gyfrifiadur, e.e. biliau a thaliadau, cyfnewid tramor
- Amser – defnyddio'r cloc 24-awr a pharthau amser, cynllunio teithiau, e.e. ar gyfer teithio rhyngwladol, amseroedd teithiau awyren a fferi



I ddechrau gwaith neu i
wneud CGC (NVQ) mewn
gwasanaethau teithio,
mae angen y lefelau
canlynol o sgiliau
sylfaenol:

- cyfathrebu ar neu yn uwch na Lefel 1;
- 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](mailto:yholiadau@basic-skills.co.uk)

www.sgiliau-sylfaenol-cymru.org