



Croeso
Cymru

Llysgenhadon Twristiaeth
Astudiaeth Achos:
Maes Awyr Caerdydd



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Maes Awyr Caerdydd

Trosolwg

Sawl Llysgennad?	35
Pwy ydynt?	Staff sy'n gweithio i/ym Maes Awyr Caerdydd
Pa ardal maen nhw'n ymwneud â hi?	Maes Awyr Caerdydd
Pa hyfforddiant?	Hyfforddiant WorldHost a 'Lle Ni'
Pryd sefydlwyd y cynllun?	2014
Ydy e'n dal i fynd?	Ydy

Disgrifiad o'r rhaglen

Ers i Lywodraeth Cymru gymryd yr awenau ar Faes Awyr Caerdydd ym mis Mawrth 2013, gwnaed llawer iawn o waith i adfywio'r adeilad ac ail adeiladu naws o gymuned yn y Maes Awyr ei hun. Wrth baratoi ar gyfer uwchgynhadledd NATO, rhoddwyd wyneb newydd i'r Maes Awyr a rhoddwyd arian ar gyfer datblygu dehongliad i groesawu ymwelwyr wrth iddynt gyrraedd. Wedi iddynt gyrraedd ar eu taith i mewn i'r ddinas, mae ymwelwyr yn profi rhywfaint o'r hyn sydd gan Gymru i'w gynnig wrth iddynt basio, neu basio drwy, amrywiaeth o arddangosiadau llawn gwybodaeth, o'r enw 'Arddangos Cymru'. Er enghraifft, efallai y cânt eu cyfarch gan wal groeso lle chwaraeir fideos o Gymry'n eich croeun o'r tyllau grisiau, yn pasio heibio i dafluniad ar wal o ran o Lwybrsawu i Gymru. Maent yn cerdded drwy gastell yn yr Arfordir neu'n defnyddio lifft sy'n edrych fel siafft pwll glo.

I atgyfnerthu'r tafluniad yma o gynnig twristiaeth Cymru, roedd rheolwyr y Maes Awyr yn teimlo y byddai'n fuddiol galluogi eu staff i ddysgu rhagor am Gymru a'r hyn sydd ganddi i'w gynnig i'r ymwelwyr. Yn ogystal, teimlwyd y gellid hybu naws o gymuned ac ymrwymiad i'r Maes Awyr os byddai'r staff yn deall rhagor am swyddi ei gilydd. I'r perwyl hwn, aethent ati i ddatblygu'r agwedd 7 'A' (gwelwch y bocs) – a alwyd hynny i ddynodi llythyren gyntaf y geiriau Saesneg. Yn tyfu o hwn mae'r wythfed eitem, sef Llysgenhadon Maes Awyr Caerdydd.

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Maes Awyr Caerdydd

I sicrhau bod ein gwasanaeth i gwsmeriaid ar ei oriau, rydym yn cyflogi'r fenter *Straight 'A's* gyda'n tîm, gan roi'r wybodaeth a'r hyfforddiant iddynt y maent eu hangen i sicrhau ein bod yn gallu eich helpu pan fyddwch ein hangen. Mae'r fenter wedi'i seilio o amgylch yr egwyddorion gwasanaethu cwsmeriaid a ganlyn

Ymddangosiad – Creu argraff gyntaf smart

Dull – Croesawu a gwenu

Agwedd – Cwrtais a chyfeillgar

Cyngor – Gwybodus ymhob maes

Atebolrwydd – Cyfrifol a chydwybodol

Gweithredu – Ymateb lle bo angen

Cymorth – Defnyddiol a chefnogol

Ymwybyddiaeth – Ymwybodol o'r sefyllfa

<http://www.maesawyr-caerdydd.com/gwasanaeth-cwsmeriaid/>

Pam y sefydlwyd hwn?

- Roedd dull y Llysgenhadon yn datrys problem drwy wella dealltwriaeth a chyfathrebiad rhwng yr adrannau.
- Ystyriwyd y rhaglen Llysgenhadon fel yr wythfed eitem a'r hyn sy'n tynnu ynghyd y weledigaeth o brofiad da y mae'r Maes Awyr ei eisiau i bob teithiwr.
- Yn ogystal â'r gwaith atgyfnerthu a wnaed ar yr adeilad, roedd Maes Awyr Caerdydd eisiau buddsoddi yn y gwasanaeth a ddarperir yn y Maes Awyr ac felly daeth gwella sgiliau'r staff yn amcan pwysig.
- I ddatblygu gwasanaeth cwsmer y staff ymhellach ac i ddod yn fusnes a gydnabyddir gan WorldHost.
- Dysgu rhagor o wybodaeth am y Cynnyrch Twristiaeth Cymreig i gynnig argraff gyntaf positif o Gymru i ymwelwyr/teithwyr.

Pryd gychwynwyd hwn?

Cychwynnodd y cynllunio ar gyfer y rhaglen Llysgenhadon ym mis Ionawr/Chwefror 2014 a chynhaliwyd yr hyfforddiant ym misoedd Mawrth ac Ebrill 2014.

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Maes Awyr Caerdydd

Syniad pwy ydoedd?

Daeth y syniad gan un o reolwr y Maes Awyr, Margaret James, Pennaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid Maes Awyr Caerdydd, a chafodd ei ddatblygu gyda chefnogaeth Croeso Cymru.

Sut y cafodd ei ddatblygu?

Datblygwyd y rhaglen gan ymgynghorydd hyfforddi allanol a ddatblygodd weithdy hyfforddi pwrpasol i Faes Awyr Caerdydd. Roedd cydweithrediad agos rhwng Rheolwyr y Maes Awyr a'r ymgynghorwyr hyfforddi, yn cynnwys cyfarfodydd ac ymweliadau safle i'r Maes Awyr, yn hanfodol wrth ddatblygu cwrs a fyddai'n ateb gofynion arbennig y lleoliad penodol hwn.

Rhan arall o'r datblygiad yma oedd bod yr ymgynghorwyr hyfforddi'n ymweld â Maes Awyr Caerdydd i fod yn gwsmeriaid cudd i asesu ansawdd cyffredinol y gwasanaeth, y profiad a'r argraff y mae ymwelwyr yn eu derbyn. Bwydwyd yr wybodaeth hon i'r sesiynau hyfforddi a chafodd ei defnyddio yn y gweithdy 'Lle Ni'. Gwnaed yr ymweliadau cudd ar ddau achlysur, roedd ein hymweliad cudd cyntaf yn ystod cyfnod prysur y bore ac roedd yn cynnwys asesu profiad y teithwyr ar y tir. Defnyddiwyd yr ail ymweliad yn yr awyr i fonitro ac asesu nifer o'r siopau, manau bwyd a diod a'r gathiau ymadael.



Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Maes Awyr Caerdydd

Agwedd

Sut mae pobl yn dod yn rhan o'r rhaglen Llysgenhadon?

Mae'r rhaglen hyfforddi Llysgenhadon yn rhan gydnabyddedig o ddatblygiad proffesiynol parhaus i staff Maes Awyr Caerdydd o fewn y sefydliad. Bydd hefyd yn chwarae rôl yn y dyfodol i'r broses ymsefydlu ar gyfer Maes Awyr Caerdydd. Mae mwy o hyfforddiant i Lysgenhadon wedi'i gynllunio ar gyfer misoedd Ebrill a Mai 2015.

Pwy yw'r bobl yma?

Staff o bob adran o fewn Maes Awyr Caerdydd sy'n cynnwys staff diogelwch, staff derbyn teithwyr, trinwyr bagiau, siopau arlwyyo, siopau adwerthu.

Digwyddiadau

Yn dilyn hyfforddiant cychwynnol staff y Maes Awyr, cafwyd 'Digwyddiad Rhwydweithio Cymru Gyfan i Lysgenhadon' ym Maes Awyr Caerdydd gyda chynlluniau Llysgenhadon o bob rhan o Gymru'n cael eu gwahodd i anfon cynrychiolwyr. Darparodd hyn gyfle i rwydweithio a chaniataodd i'r Maes Awyr ei hysbysebu ei hun i Lysgenhadon o rannau eraill o Gymru, gyda rhai o Lysgenhadon y Maes Awyr a gafodd eu hyfforddi'n ddiweddar yn eu harwain drwy brofiad teithio newydd i mewn i'r Maes Awyr, 'Arddangos Cymru'.

Hyfforddiant

Cynhelir y cwrs hyfforddi i Lysgenhadon dros ddau ddiwrnod:

- Diwrnod 1: WorldHost – Egwyddorion Gwasanaethu Cwsmeriaid
- Diwrnod 2: Modiwl hyfforddi pwrpasol 'Lle Ni'. Crëwyd y modiwl hwn yn arbennig ar gyfer rhaglen Llysgenhadon y Maes Awyr ac mae ganddo ddau amcan. Mae'n rhoi cefndir i hyfforddeion a rhagor o wybodaeth am gynnwys 'Arddangos Cymru', felly byddent yn barod i ymateb i gwestiynau gan ymwelwyr. Ac mae'n helpu hyfforddeion i'w rhoi ei hunain yn esgidiau gwahanol fathau o ymwelwyr i weld y Maes Awyr o'u safbwynt hwy. Ail amcan y modiwl yw annog gweithio mwy cydweithredol rhwng adrannau mewnol y Maes Awyr.

Gweithgareddau ac amseriad

Mae pob Llysgennad sydd wedi'u hyfforddi'n llawn

- yn cael eu gwahodd i ddigwyddiadau sy'n cael eu trefnu ar gyfer rhwydwaith Cymru gyfan
- yn derbyn Cylchlythyr misol i Lysgenhadon
- yn derbyn gwybodaeth am hyfforddiant a digwyddiadau sydd ar y gweill sy'n cael eu trefnu gan Faes Awyr Caerdydd

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Maes Awyr Caerdydd

Heddiw a Thu Hwnt

Y gwaith hyd yn hyn

Cychwynnodd yr hyfforddiant i Lysgenhadon Maes Awyr ym Maes Awyr Rhyngwladol Caerdydd yn dda gyda 25 aelod o staff yn Llysgenhadon sydd wedi eu hyfforddi'n llawn erbyn hyn. Roedd yr adborth gan y staff yn bositif iawn. Mae'r gwaith a wneir i gynyddu'r naws o gymuned yn y Maes Awyr a alluogodd y staff i gael gwell dealltwriaeth o heriau dyddiol ei gilydd mewn amgylchedd sy'n symud yn gyflym iawn.

Canlyniadau

- Mae gan 35 aelod o staff gymhwyster BTEC Lefel 2 mewn Gwasanaethu Cwsmeriaid i'w helpu gyda'u datblygiad proffesiynol a'u swydd o ddydd i ddydd.
- Maent oll yn aelodau o rwydwaith cynyddol o Lysgenhadon sy'n cysylltu staff y Maes Awyr gyda chefnogwyr a darparwyr twristiaeth eraill.

Cyflawniadau

Ers cyflwyno Llysgenhadon y Maes Awyr, mae cwynion am y gwasanaeth i gwsmeriaid wedi gostwng ac mae'r rheolwyr yn credu bod hyn yn adlewyrchiad o staff y Maes Awyr yn cydweithio'n well o ganlyniad i'r rhaglen hyfforddi Llysgenhadon.

Cynlluniau a disgwyliadau ar gyfer y dyfodol

Mae Maes Awyr Caerdydd wedi'i ymrwymo'n llawn i ddod yn fusnes a gydnabyddir gan WorldHost. Er mwyn dod yn Fusnes a Gydnabyddir gan WorldHost, bydd angen i Faes Awyr Caerdydd hyfforddi 50% neu fwy o'i staff rheng-flaen (yn cynnwys rhai rhan amser a thymhorol). Ar ôl ennill y gydnabyddiaeth hon, bydd Maes Awyr Caerdydd yn derbyn tystysgrif, sticer a bathodyn swyddogol i'w harddangos o fewn y Maes Awyr ac ar ddeunyddiau cyhoeddusrwydd.

Bydd Maes Awyr Caerdydd yn hyfforddi 50 o'u staff eraill yn Llysgenhadon yn 2015 i ateb y gofyniad yma o ddod yn Fusnes a Gydnabyddir gan WorldHost.

“Rydym ni ym Maes Awyr Caerdydd yn credu bod y model Llysgenhadon yn cynnwys rhoi gwasanaeth effeithiol i gwsmeriaid a rhyngweithio gyda'n hymwelwyr i gyflawni eu gofynion ac, ar yr un pryd, yn rhoi'r profiad gwych iddynt y byddech eisiau iddynt ei gael wrth ddod i mewn i Gymru.”

Margaret James – Pennaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid Maes Awyr Caerdydd