



Croeso
Cymru

Llysgenhadon Twristiaeth
Astudiaeth Achos:
Y Kent Greeters



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Y Kent Greeters

Trosolwg

Sawl Llysgennad/Cyfarchwr?	170
Pwy ydynt?	Gwirfoddolwyr o blith y cyhoedd sy'n drigolion yn Sir Caint
Pa ardal maen nhw'n ymwneud â hi?	Sir Caint
Pa hyfforddiant?	WorldHost, ac yna eu cysgodi gan Gyfarchwr profiadol
Pryd sefydlwyd y cynllun?	Yn 2008, dan yr enw'r Kent Greeters, yn cynnwys y Thanet and White Cliffs Greeters (ers 2007)
Ydy e'n dal i fynd?	Ydy



Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Y Kent Greeters

Disgrifiad o'r rhaglen

Sefydlwyd y rhaglen Cyfarchwyr Byd-eang gyntaf yn y DU yn 2007 yn Thanet yng Nghaint gan wirfoddolwyr a ysbrydolwyd gan 'Big Apple Greeters' Dinas Efrog Newydd. Dros y ddwy flynedd ddilynol, gallai Visit Kent roi cefnogaeth ac arweiniad proffesiynol i ddatblygu'r fenter hon ymhellach. Yn 2008, sefydlodd Visit Kent y rhaglen Cyfarchwyr Byd-eang ar gyfer y sir gyfan, y Kent Greeters, a ysbrydolwyd gan ac sy'n cynnwys y Thanet and White Cliffs Greeters. Mae rhai o'r Cyfarchwyr gwreiddiol yma'n parhau i chwarae rhan weithredol yn y Kent Greeters heddiw.

Pam y sefydlwyd hwn?

- Sefydlwyd y Kent Greeters yn rhan o'r ymgyrch 'Celebrating Kent' gan Visit Kent i hybu ymwybyddiaeth o bwysigrwydd y diwydiant twristiaeth, hamdden a lletygarwch i'r economi lleol yn y misoedd a arweiniodd at Gemau Olympaidd Llundain yn 2012.

- Cafodd ehangiad y Kent Greeters hwb mawr pan gyrhaeddodd Gemau Olympaidd Llundain. Mae'r sir yn borth mawr i Lundain, dyfarnwyd cynllun wedi'i ariannu i Visit Kent i greu nifer fawr o Gyfarchwyr newydd ledled y sir. Eu prif waith ar y dechrau oedd croesawu ymwelwyr wrth iddynt gyrraedd lleoliadau cludiant allweddol ledled y sir, megis gorsafoedd trenau, porthladdoedd fferi a gorsafoedd bysiau.

Pryd gychwynwyd hwn?

- Aeth Visit Kent ati i sefydlu'r Kent Greeters yn 2008, gan ei seilio ar y rhaglen Cyfarchwyr Byd-eang oedd wedi cychwyn yn barod yn Thanet a'r White Cliffs yn 2007.
- Erbyn 2011, roedd y cyllid ychwanegol ar gyfer Cyfarchwyr y Gemau Olympaidd wedi gwneud ehangiad mawr y rhaglen yn bosibl gydag oddeutu 180 o Gyfarchwyr newydd yn ymuno â rhengoedd y Kent Greeters.

Syniad pwy ydoedd?

Datblygwyd y syniad ar y dechrau gan gyrff Cyfarchwyr gwirfoddol bychain lleol. Cafodd ei fabwysiadu'n fuan iawn gan Visit Kent i ddatblygu menter ar gyfer y sir gyfan.

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Y Kent Greeters

Sut y cafodd ei ddatblygu?

Buddsoddodd Visit Kent £10k yn rhaglen y Kent Greeters, gan dderbyn cyllid drwy Gronfa Datblygu Ranbarthol Ewrop.

Ar y dechrau aethent ati i dderbyn cyngor ar sefydlu rhaglen Cyfarchwyr Byd-eang gan y Big Apple Greeters. Wedi hynny aeth Visit Kent ati i sicrhau arian gan sefydliad y Gemau Olympaidd (Gweithrediaeth Olympaidd y Llywodraeth) a alluogodd y Kent Greeters i ehangu a datblygu'n rhaglen ar gyfer y sir gyfan.

Am resymau hanesyddol, yn bennaf y mewnlifiad mawr o Gyfarchwyr o ganlyniad i'r gefnogaeth i'r Gemau Olympaidd, datblygodd dau fath o Gyfarchwyr:

Cyfarchwyr Croeso (y Cyfarchwyr gwreiddiol, wedi eu seilio ar fodol Dinas Efrog Newydd) sy'n rhoi profiad trwyadl o safon i ymwelwyr dan arweiniad gwirfoddolwr sydd â digonedd o wybodaeth. Cynigir y Cyfarchiadau hyn i niferoedd bach o ymwelwyr (uchafswm o 6).

Cyfarchwyr Digwyddiadau (Cyfarchwyr newydd, wedi eu hariannu'n wreiddiol gan bwyllgor y Gemau Olympaidd). Mae'r rhain ar gael ar gyfer digwyddiadau sy'n denu nifer fwy o ymwelwyr, gan ddarparu croeso mwy cynnes a phersonol i ddigwyddiad penodol a darparu gwybodaeth ymarferol.



Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Y Kent Greeters

Agwedd

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

- Mae Visit Kent yn gweithio drwy grwpiau twristiaeth a chymunedol/gwirfoddol i benodi darpar Gyfarchwyr.
- Trwy ariannu'r Gemau Olympaidd, fe ddaeth hi'n bosibl hysbysebu'r rhaglen mewn papurau newydd, ar y radio ac mewn cyflwyniadau ar draws y sir.
- Hybir y Kent Greeters ar wefan Sir Caint fel cyfle i bobl wirfoddoli.

Disgwylir i ddarpar Gyfarchwyr (pobl gyda diddordebau arbennig a gwybodaeth am eu hardal leol) fynd drwy broses archwilio cefndir a thrwy lenwi ffurflen gais a mynd i gyfweiliad i ganfod faint o wybodaeth sydd ganddynt am yr ardal ac unrhyw bynciau o ddiddordeb arbennig.

Pwy yw'r bobl yma?

Aelodau'r cyhoedd sydd eisiau cyfrannu at dwristiaeth yn eu hardal leol drwy weithgareddau gwirfoddol. Mae'r gwirfoddolwyr hyn yn cefnogi aros yn yr ardal yn hirach ac annog pobl i ymweld ag atyniadau eraill yn y sir.

Digwyddiadau

Mae Visit Kent yn trefnu digwyddiadau blynyddol i ddod â Chyfarchwyr at ei gilydd i wella arferion ac adeiladu morâl ac ymrwymiad. Cynhelir y digwyddiadau hyn mewn sefydliadau twristiaeth neu atyniadau ac maent yn denu oddeutu 60-80 o Gyfarchwyr.

Hyfforddiant

Ar ôl cwblhau eu cyfweiliad recriwtio, mae Cyfarchwyr yn derbyn rhywfaint o hyfforddiant ychwanegol:

- Efen ffurfiol sy'n cynnwys hyfforddiant WorldHost mewn gwasanaethu cwsmeriaid.
- Efen anffurfiol pan fo Cyfarchwyr newydd yn cael Cyfarchiad arweiniol trwy gysgodi Cyfarchwr profiadol, a fydd yn gallu rhannu gwybodaeth am arferion da a rhoi cyngor ar sut i osgoi gwallau posibl a chamgymeriadau cyffredin.

Gweithgareddau

- Gellir archebu Cyfarchiadau ar-lein drwy wefan y Kent Greeters, a gynhelir gan wefan Visit Kent a'i agor drwy'r tab 'plan your visit'.

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Y Kent Greeters

- Mae ymwelwyr yn archebu **Cyfarchiad Croeso** drwy lenwi'r ffurflen ar-lein, sy'n gofyn iddynt roi manylion penodol y lleoliadau yr hoffent ymweld â hwy, ac unrhyw ddiddordebau arbennig megis beicio, treftadaeth, bwyd, pensaernïaeth ac ati. Yna mae'r Cydgysylltwyr Ardal Leol, sydd oll yn wirfoddolwyr, yn cyfateb gyda Chyfarchwr priodol. Mae'r broses yn cymryd hyd at bum niwrnod.
- Yna mae Cyfarchwyr yn cysylltu ag ymwelwyr i gadarnhau manylion y cyfarfod.
- Rhoddir gwisg, het a phecyn cefn wedi eu brandio i'r Cyfarchwyr i'w gwneud yn hawdd eu hadnabod. Ni chânt dderbyn tip neu daliadau eraill.
- Gofynnir i'r ymwelwyr a'r Cyfarchwyr lenwi ffurflenni adborth ar ôl cwblhau eu Cyfarchiad. Mae trefnwyr digwyddiadau sydd eisiau archebu **Cyfarchwyr Digwyddiadau** yn gwneud hynny drwy anfon e-bost at berson cyswllt yn Visit Kent.
- Disgwylir i drefnwyr digwyddiadau wneud taliad bob yn Gyfarchwr. Mae'r arian a godir yn y ffordd yma'n mynd i Visit Kent, sydd wedyn yn cynnig talu Cyfarchwyr unigol i helpu i dalu eu treuliau. Yn y mwyafrif o sefyllfaoedd mae'r Cyfarchwyr yn gweld eu cyfraniad fel gwaith gwirfoddol ar gyfer eu hardal ac yn gwrthod taliad.
- Mae gan Visit Kent aelod penodol o staff sy'n goruchwyllo'r rhaglen Cyfarchwyr. Mae ganddynt hyfforddwy'r mewnol i ddarparu WorldHost ac yn awr mae ganddynt rai gwirfoddolwyr sy'n gweithio gyda Visit Kent i drefnu Cyfarchiadau i ymwelwyr.
- Gofynnir i ymwelwyr adael adborth am eu Cyfarchiad. Gallwch weld rhai esiamplau ar eu tudalen Facebook: <https://www.facebook.com/kentgreeters>

O wefan y Kent Greeters

“Mae ein criw o wirfoddolwyr cefnogol a brwdfrydig yn barod ac yn hapus i rannu'r ardal leol y maent yn ei nabod a'i charu cymaint. Trwy eich cymryd ar daith gerdded fer bwrpasol rhwng 2 a 4 awr o hyd, bydd ein cyfarchwyr yn eich cyflwyno chi i'r uchafbwyntiau lleol, y trysorau cudd a phopeth arall sy' creu eu byd o ddydd i ddydd.”

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Y Kent Greeters

Heddiw a Thu Hwnt

Y gwaith hyd yn hyn

Mae ystadegau Visit Kent ar gyfer 2014 yn rhoi'r gymhariaeth a ganlyn o Ddigwyddiadau a Chyfarchiadau Croeso.

	Cyfarchiadau Croeso	Cyfarchiadau Digwyddiadau
Cyfarchiadau a Geisiwyd	74	58
Cyfarchiadau a Gyflawnwyd	63	56
Pobl a Gyfarchwyd	191	35,225

Mae amcanion ychydig yn wahanol gan y ddau fath gwahanol o Gyfarchiadau

- gyda Chyfarchiadau Croeso'n hybu arhosiad hirach gan ymwelwyr a phrofiad trwyadl ymysg nifer gweddol fach o ymwelwyr,
- ond mae Cyfarchiadau Digwyddiadau'n ceisio creu argraff ffafriol a chodi ymwybyddiaeth ymwelwyr o'r ardal a'i hatyniadau, gyda'r gobaith y bydd yn hybu ymweliadau hirach a mwy trwyadl yn y dyfodol.

Canlyniadau

- Mae defnyddio Cyfarchiadau'n gallu cyfrannu'n amlwg at ddarparu Cynlluniau Rheoli Cyrchfannau ar gyfer ardaloedd yng Nghaint; gwelwch, er enghraifft, Caergaint a Thanet.
- Yn ogystal â bod yn ffordd o wella profiad ymwelwyr ac annog arosiadau hirach, ystyrir rhaglen y Kent Greeters yn ffordd effeithiol o gynnwys pobl leol mewn datblygu twristiaeth.

Cyflawniadau

- Daeth Caint yn arweinydd byd mewn sefydlu'r hyn a oedd yn rhwydwaith cyntaf erioed o Gyfarchwyr ar gyfer y sir gyfan.
- Arweiniodd llwyddiant y rhaglen Cyfarchwyr, sy'n adeiladu ar benodi gwirfoddolwyr yn y misoedd a arweiniodd at y Gemau Olympaidd, yn uniongyrchol at sefydlu rhaglenni tebyg yn Llundain a Brighton.
- Mae rhaglen y Kent Greeters, fel y datblygwyd gan Visit Kent, yn cael ei defnyddio'n eang fel adnodd i roi gwybodaeth ac arweiniad i eraill sy'n sefydlu rhaglenni Cyfarchwyr mewn ardaloedd eraill.

Astudiaeth Achos Llysgenhadon Twristiaeth: Y Kent Greeters



Cynlluniau a disgwyliadau ar gyfer y dyfodol

Ar hyn o bryd, mae dau fath o Gyfarchwr yn bodoli o hyd yn rhaglen y Kent Greeters, sef y Cyfarchwyr Croeso a'r Cyfarchwyr Digwyddiadau. Er bod y ddau fath yma o Gyfarchwyr yn cael eu hystyried yn wahanol ar y dechrau, yr arfer presennol yw cael gwared â'r gwahaniaeth yma'n gyfan gwbl a dod â'r cynlluniau'n agosach at ei gilydd. Felly, wrth gyfweld â darpar Gyfarchwyr newydd, anogir ymgeiswyr i ddysgu'r ddwy agwedd o Gyfarch, ac mae'r holl Gyfarchwyr newydd yn gwneud yr un hyfforddiant.

Ystyrir bod y gwahaniaeth rhwng y ddau fath o **Gyfarchiadau**, yn hytrach na'r ddau fath o **Gyfarchwyr**, yn ddefnyddiol ac y dylid ei gadw.