



Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

## Fframwaith Prentisiaethau yn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Rhif y Fframwaith: FR03150 Rhifyn: 3 Dyddiad: 17/08/2018

Cytunwyd ar gynnwys y Fframwaith hwn gan Instructus ac maent wedi'i gyhoeddi.

### TROSOLWG:

Mae'r Fframwaith hwn yn nodi'r safonau a'r meini prawf ar gyfer cyflwyno darpariaeth hyfforddiant Lefelau 2 a 3 o fewn y sector Busnes a Rheoli. Os cwblheir y ddarpariaeth, caiff cymhwyster wedi'i ddynodi/reoleiddio ei ddyfarnu.

Mae Prentisiaeth Lefel 2 yn addas ar gyfer amrywiaeth o rolau, yn cynnwys Hyforddeion Gwasanaethau i Gwsmeriaid, Cynorthwyr a Chynrychiolwyr/Asiant.

Mae Prentisiaeth Lefel 3 yn addas ar gyfer amrywiaeth o rolau, yn cynnwys Rheolwyr Cysylltiadau Cwsmeriaid, Cydgysylltwyr ac Arweinwyr Timau.

### DEILLIANNAU GORFODOL

Bydd y corff dyfarnu priodol yn gwirio sut yr asesir cyflawni'r cymwysterau hyn. Rhaid i unigolion gwblhau:

- Naill ai gymhwyster cymhwysedd a gwybodaeth neu gymhwyster sy'n cyfuno'r ddwy elfen o un o'r llwybrau canlynol
- Sgiliau Hanfodol a'r Hawliau a Chyfrifoldebau Cyflogaeth a nodir isod

#### Llwybrau ar gyfer y Fframwaith hwn ar lefel 2:

Llwybr 1: Gwasanaeth i Gwsmeriaid

#### Llwybrau ar gyfer y Fframwaith hwn ar lefel 3:

Llwybr 1: Gwasanaeth i Gwsmeriaid

#### Sgiliau Hanfodol Cymru:

Lefel 2 Prentisiaethau

Lefel Cymhwyso Rhif 1, Lefel Gyfathrebu 1, Lefel TGCh 1

Lefel 3 Prentisiaethau

Lefel Cymhwyso Rhif 2, Lefel Gyfathrebu 2, Lefel TGCh 2

## **Hawliau a Chyfrifoldebau Cyflogaeth**

Mae'r wybodaeth a'r broses sefydlu sylfaenol sy'n ymwneud â Hawliau a Chyfrifoldebau Cyflogaeth yn y gweithle yn ddewisol.

### **RHAGOR O WYBODAETH**

I weld cynnwys y Fframwaith hwn a'r fanyleb lawn, cysylltwch: [Instructus](#)