



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Fframwaith Prentisiaethau yn Gwasanaeth Cwsmeriaid

Rhif y Fframwaith: FR04302 Rhifyn: 2 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 galwedigaethau Busnes a Rheoli. Os cwblheir y ddarpariaeth, caiff cymhwyster wedi'i ddynodi/reoleiddio ei ddyfarnu.

Mae'r Lefel 2 Brentisiaeth hon yn addas ar gyfer amrywiaeth o rolau, yn cynnwys Hyfforddai Gwasanaeth Cwsmeriaid, Cynorthwy-ydd, Cynrychiolydd neu Asiant.

Mae'r Lefel 3 Brentisiaeth hon yn addas ar gyfer amrywiaeth o rolau, yn cynnwys Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid, Cydlynnydd, Arweinydd Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid.

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 a 3:

Llwybr 1: Gwasanaeth Cwsmeriaid

Sgiliau Hanfodol Cymru:

Lefel 2 Prentisiaethau

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

Lefel 3 Prentisiaethau

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

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](#)