

Cyngor ar gyfer y Diwydiant Twristiaeth Cyfathrebu gyda'ch cwsmeriaid.



Mae'n gyfnod anodd i fusnesau ledled Cymru. Rydym wedi paratoi'r cyngor hwn er mwyn cynnig cymorth ichi ar sut i fynd ati i gyfathrebu â'ch cwsmeriaid.

Canllawiau

Beth i'w rannu gyda'ch cwsmeriaid dros y cyfnod hwn

Mae yna gyfyngiadau ar symud ar hyn o bryd er mwyn ceisio rheoli'r Coronafeirws yn y DU. Rydym yn argymhell eich bod yn cyfyngu ar gyfathrebu â'ch cwsmeriaid. Ceisiwch sicrhau bod negeseuon yn ffeithiol ac yn bwrpasol. Ni chaniateir teithio'n ddiangen yn y DU ar hyn o bryd, ac mae llety ac atyniadau i dwristiaid ar gau yng Nghymru (heblaw am rai lleoliadau sy'n cael eu defnyddio er mwyn cynnig llety i weithwyr allweddol a phobl agored i niwed). Peidiwch â rhannu dim ar hyn o bryd a allai annog ymwelwyr i ddod yma.

Wrth ichi rannu gwybodaeth, rydym yn argymhell mai dim ond sefydliadau swyddogol ddylech ddefnyddio i wneud hynny, ac mai'r unig wybodaeth y ddylech ei rhannu yw gwybodaeth ffeithiol am eich busnes (ad-daliadau, archebu yn y dyfodol, ac yn y blaen). Gofalwch nad ydych yn rhannu newyddion ffug, nac unrhyw beth sydd heb ddod o ffynhonnell ddibynadwy.

Gwybodaeth y gallech fod yn dymuno'i rhannu

Cofiwch fod yn ffeithiol a defnyddio iaith glir. Mae'n bosibl bod rhai o'ch cwsmeriaid yn dod o dramor, felly er mwyn cyfathrebu'n glir, mae'n bwysig peidio â defnyddio jargon. Byddwch yn onest am y sefyllfa y mae'ch busnes ynddi. Mae'r sefyllfa sydd ohoni yn effeithio ar bawb ar hyn o bryd, felly mae'n debygol y bydd eich cwsmeriaid

yn cydymdeimlo â chi ac yn deall y sefyllfa, cyhyd â'ch bod yn agored gyda nhw.

Diolch am yr holl gyfathrebu hyd yma i wneud yn siŵr bod gan eich cwsmeriaid y wybodaeth ddiweddaraf, er enghraifft diweddarau'ch sianeli ar y cyfryngau cymdeithasol a'ch gwefan, gan roi'r wybodaeth ddiweddaraf am eich busnes. Cysylltu â chwsmeriaid a allai fod wedi bwcio eisoes i roi gwybod iddyn nhw sut y byddwch yn mynd ati i ymdrin â'u harcheb (ailfwcio, ad daliadau).

Rhannwch yr hyn sy'n digwydd yn eich cymuned leol – er na all cwsmeriaid deithio atoch ar hyn o bryd, gallai rhannu negeseuon o gefnogaeth, neu hyd yn oed luniau neu fideos o fenitrau neu weithgareddau sy'n digwydd yn y gymuned leol, lenwi'r bwch am y tro.

Ymhlith rhai o'r enghreifftiau da yr ydym wedi'u gweld yn ddiweddar y mae rhith-ymweliadau, ffilmio byw gan ddefnyddio gwegamerâu, teithiau fideo, a ryseitiai sy'n defnyddio cynhwysion lleol. Cofiwch na allwn annog pobl i deithio ar hyn o bryd, felly ddylech wneud yn siŵr bod geiriad unrhyw beth y byddwch yn ei bostio yn adlewyrchu hynny.

Os yw'ch busnes wedi'i restru ar unrhyw safleoedd bwcio ar-lein, cofiwch eu newid nhw hefyd, yn ogystal â'ch gwefan eich hun, i ddangos nad yw'r cyfleusterau ar gael ar hyn o bryd.

Ffynonellau gwybodaeth swyddogol

Croeso Cymru



(neu sianeli twristiaeth eich awdurdod lleol)

Llywodraeth Cymru



Iechyd Cyhoeddus Cymru

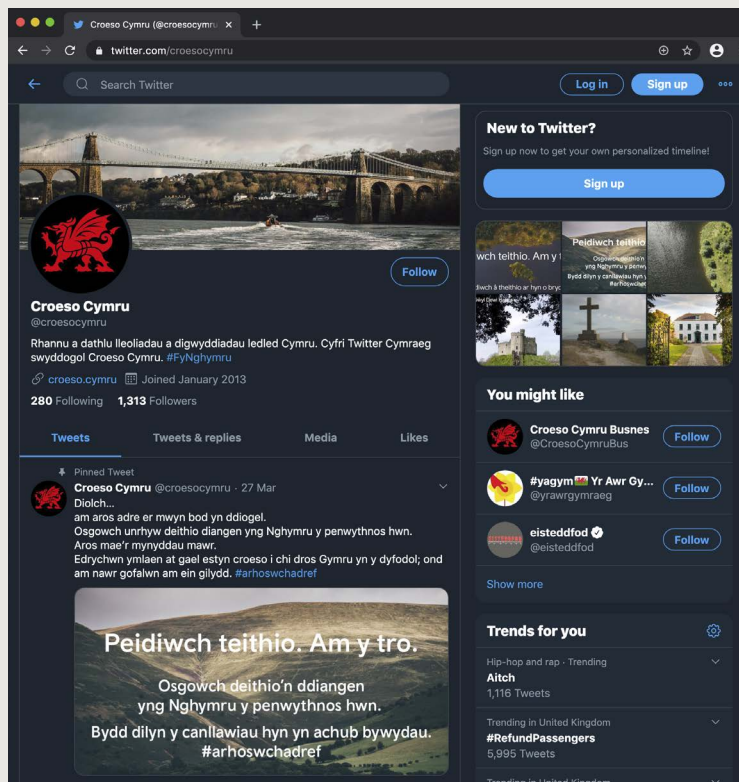


Busnes Cymru

Ffôn: 03000 6 03000



Byddwch yn ffeithiol...



...byddwch
yn onest.

Awgrymiadau ar gyfer postio ar y cyfryngau cymdeithasol

Ysgrifennu eich cynnwys eich hun

- Cyn gwneud dim byd arall, edrychwch ar unrhyw beth yr oeddech wedi bwriadu ei bostio yn y dyfodol. Dylech ddileu unrhyw beth yr ydych wedi'i ysgrifennu eisoes am archebu, neu am wyliau'r ysgol, neu am deithio ar unwaith.
- Ar hyn o bryd, nid yw'n briodol ichi dderbyn archebion. Mae archebion yn y dyfodol, y tu hwnt i'r cyfnod cyfyngu presennol a hyd at 26 Medi 2020 (oni bai bod y rheoliadau'n cael eu dirymu) yn fater i farn fasnachol a chyfreithiol busnesau. Edrychwch ar-lein ar y [cwestiynau cyffredin](#) am ragor o wybodaeth.
- Gall llun siarad cyfrolau. Byddwch yn ofalus â'r lluniau yr ydych yn eu rhannu. Ni cheir teithio ar hyn o bryd ac ni chaniateir i bobl ymgynnull mewn torfeydd. Byddem yn eich cynghori i beidio â rhannu lluniau o lawer o bobl gyda'i gilydd mewn torf, nac unrhyw beth a allai annog pobl i deithio i unrhyw le.

- Cofiwch y bydd llawer o gwsmeriaid yn gadael sylwadau a negeseuon ar y cyfryngau cymdeithasol yn lle negeseuon e-bost neu alwadau ffôn. Gwnewch yn siŵr eich bod yn edrych ar eich cyfrifon cymdeithasol i weld a oes unrhyw negeseuon, a'ch bod ar gael i ateb pobl.
- Peidiwch â themlo bod angen ichi bostio "dim ond er mwyn cadw'ch ffrydiau'n brysur". Mae llawer iawn o wybodaeth ar y cyfryngau cymdeithasol ar hyn o bryd, y rhan fwyaf ohoni'n canolbwyntio ar iechyd a diogelwch y cyhoedd. Gofynnwch i chi eich hun: oes gwir angen i mi bostio hwn?
- Mae gennym neges glir a syml ar holl sianeli cyfryngau cymdeithasol Croeso Cymru ar gyfer cwsmeriaid, sef 'Peidiwch teithio. Am y tro.'. Rydym yn dethol postiau i'w hail-drydar a'u rhannu ar draws platformau, oddi wrth gyrchfannau, Iechyd Cyhoeddus, yr heddlu ac eraill, i ategu'r neges gyffredinol.

Rhannu cynnwys gan ffynonellau eraill

- Cofiwch chwilio am ffynonellau gwybodaeth swyddogol cyn rhannu. Croeso Cymru, y Llywodraeth, yr awdurdodau lleol, ffynonellau newyddion dibynadwy.
- Gofalwch beidio â rhannu newyddion ffug neu unrhyw beth a allai fod yn faleisus neu'n enllibus. Cofiwch hefyd, wrth ichi bostio, ystyried unrhyw faterion posibl yn ymwneud â hawlfraint.

Y rheol euraid.

I gloi, rheol euraid y cyfryngau cymdeithasol: Os oes gennych unrhyw amheuon o gwbl, PEIDIWCH Â PHOSTIO.