



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Taflen Wybodaeth am Ymdrin â Chwynion

Y manteision sy'n gysylltiedig ag ymdrin â chwynion yn llwyddiannus

Gwerth cwynion

Beth sy'n achosi anfodlonrwydd?

Y manteision sy'n gysylltiedig ag ymdrin â chwynion yn llwyddiannus

Mae hyd yn oed y busnes twristiaeth mwyaf effeithlon yn debygol o gael ambell gŵyn am ei gyfleusterau, am ei gynhyrchion neu am y gwasanaeth y mae ei staff yn ei gynnig i gwsmeriaid. Efallai y bydd cwsmeriaid eraill yn anfodlon ar ryw agwedd ar yr hyn a ddarperir, ond mae'n bosibl na fyddant yn mynd ati i wneud cwyn. Mae cydnabod bod cwsmeriaid yn anfodlon ac ymdrin â chwynion yn effeithiol yn fanteisiol i fusnesau twristiaeth mewn sawl ffordd. Ymhlith y manteision hynny y mae:

- cael cyfle i gywiro camgymeriadau neu ddatrys problemau;
- cael adborth gwerthfawr am yr hyn y mae ar gwsmeriaid ei eisiau a'i angen oddi wrth eich busnes, yr hyn y maent yn ei ddisgwyl oddi wrtho, a'r hyn y maent yn ei feddwl amdano. Gallwch ddefnyddio'r adborth hwnnw i wella'r profiadau a gaiff eich cwsmeriaid;
- atal mân anawsterau rhag tyfu'n broblemau mawr;
- sicrhau bod mwy o gwsmeriaid yn dod yn ôl atoch dro ar ôl tro;
- cael argymhellion ffafriol ar lafar oddi wrth gwsmeriaid sy'n fodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â'u cwyn;
- cyfle i atal yr un broblem rhag codi eto.

Gall ymdrin â chwynion yn llwyddiannus arwain at gwsmeriaid sydd yr un mor deyrngar ag y byddent wedi bod pe na bai'r broblem a arweiniodd at y gŵyn wedi codi yn y lle cyntaf.

Os nad ydych yn mynd ati i ymdrin â chwynion yn effeithiol y cyfle cyntaf a gewch, gall hynny olygu y byddwch yn colli cwsmeriaid gwerthfawr a gall, ar brydiau, arwain at gyhoeddusrwydd anffafriol neu niwed arall i fusnes.

Gwerth cwynion

Pan fyddwch yn colli cwsmer, nid dim ond ei fusnes ef neu hi y byddwch yn ei golli ond hefyd unrhyw fusnes y gallech fod wedi ei gael oddi wrtho yn y dyfodol. Mae'n bosibl y byddwch yn colli busnes hefyd wrth i'r cwsmer anfodlon ddweud wrth bobl eraill am ei brofiad.

Bydd yn rhaid i'ch busnes hefyd ysgwyddo'r gost o ddenu cwsmer newydd yn lle'r un y byddwch wedi'i golli. Yn ôl yr amcangyfrifon, mae dod o hyd i gwsmer newydd yn costio saith gwaith yn fwy, ar gyfartaledd, na chadw cwsmer sydd gennych eisoes. Felly mae'n gwneud synnwyr ichi beidio â cholli cwsmeriaid drwy fethu â mynd i'r afael â chwynion yn effeithiol. Mae rhoi o'ch amser a gwneud ymdrech i gael eich traed danoch ar ôl unrhyw fethiannau yn y gwasanaethau a gynigiwch, ac i gadw cwsmeriaid, yn debygol o dalu ar eu canfed ichi yn ariannol.

Mae cwynion, felly, yn werthfawr iawn i fusnesau twristiaeth, er bod y staff sy'n gorfod ymdrin â nhw yn eu casáu yn aml.

Beth sy'n achosi anfodlonrwydd?

Mae'n anochel bod yr hyn sy'n achosi anfodlonrwydd ymhlith cwsmeriaid yn amrywio'n fawr o'r naill fusnes i'r llall, a bydd yn dibynnu ar y math o fusnes, ei leoliad a'i amgylchedd ffisegol, ei safonau gwasanaeth ac ar lu o ffactorau eraill.

Gallant amrywio o gwsmer yn sôn am broblem gymharol fach y mae'n hawdd i fusnes ei datrys, megis bylbg golau nad yw'n gweithio, i gŵyn ddifrifol iawn am ddamwain yr honnir ei bod yn ganlyniad i esgeulustod. Mae rhai o'r cwynion mwyaf cyffredin yn y diwydiant twristiaeth yn ymwneud â'r materion isod:

- yr amrywiaeth o gyfleusterau a gwasanaethau sydd ar gael;
- ansawdd cyfleusterau a gwasanaethau;

Sut i ofyn i gwsmeriaid am adborth Paratoi polisi ar gyfer ymdrin â chwynion

- sut mae bwyd a diodydd yn cael eu cyflwyno;
- gwasanaethau amgylcheddol, megis goleuadau, gwresogi ac aerdymheru;
- hysbysebu cyfleusterau neu wasanaethau nad ydynt ar gael neu sydd heb fod yn cyfateb i'r disgrifiad yn y deunyddiau marchnata;
- oriau agor a chau cyfleusterau, neu'r adegau pan fo gwasanaethau ar gael;
- prisiau neu ganfyddiad nad yw'r hyn a gynnigir yn rhoi gwerth am arian;
- offer neu gyfarpar nad ydynt yn gweithio;
- camgymeriadau gydag archebion, biliau neu anfonebau;
- camgymeriadau
- oedi a chiwiau;
- safonau nad ydynt yn cwrdd â'r disgwyl;
- iechyd, diogelwch a hylendid bwyd;
- ymddygiad staff (a pherchenogion);
- ymddygiad cwsmeriaid eraill.

Fodd bynnag, ni fydd y rhan fwyaf o gwsmeriaid sy'n anfodlon ag un neu fwy o agweddau ar eu profiad yn gwneud cwyn. Rhan yn unig o'r darlun yw cwynion, ac amcangyfrifir mai dim ond 10% o gwsmeriaid anfodlon sy'n mynd ati i gwyno.

Mae'n hanfodol, felly, bod busnesau twristiaeth yn mynd ati i ofyn am adborth oddi wrth eu cwsmeriaid yn hytrach na dibynnu'n unig ar gwsmeriaid yn cwyno os nad ydynt yn fodlon.

Sut i ofyn i gwsmeriaid am adborth

Gall busnesau twristiaeth fynd ati mewn sawl ffordd i ofyn i'w cwsmeriaid am adborth cadarnhaol neu negyddol, ac mae'r rhan fwyaf ohonynt yn defnyddio nifer o dechnegau ffurfiol ac anffurfiol gwahanol i gael darlun mor gyflawn â phosibl. Ymhlith y dulliau hynny y mae:

- siarad â chwsmeriaid yn anffurfiol;
- gofyn i gwsmeriaid sut y gallech wella'r profiad sy'n cael ei gynnig iddynt;
- cofnodi pob cwyn ac unrhyw adborth arall;
- llyfrau ymwelwyr;
- cardiau cyflwyno sylwadau;
- holiaduron i'w llenwi gan westeion neu ymwelwyr;
- ffurflenni adborth;
- arolygon ymchwil i'r farchnad;
- grwpiau ffocws
- adolygiadau ar-lein;
- y cyfryngau cymdeithasol.

Er mwyn denu mwy o gwsmeriaid i lenwi holiaduron, mae rhai busnesau'n cynnig cyfle iddynt ennill gwobr am wneud hynny.

Paratoi polisi ar gyfer ymdrin â chwynion

Gall datblygu polisi ysgrifenedig ar gyfer ymdrin â chwynion helpu'ch busnes i fynd i'r afael yn llwyddiannus ag anfodlonrwydd a chwynion.

Gallai'ch polisi gynnwys:

- datganiad am eich dymuniad i gynnig cyfleusterau a gwasanaethau mewn ffordd nad yw'n arwain at gwynion;
- datganiad yn cyfeirio at werth cwynion i'r busnes;
- manylion ynghylch sut yr ydych yn bwriadu nodi bod cwsmeriaid yn anfodlon a chael adborth oddi wrthynt;
- manylion ynghylch sut yr ydych yn bwriadu mynd ati i ddadansoddi adborth cadarnhaol a negyddol;
- rhestrau gwirio o'r camau i'w cymryd pan geir unrhyw gwynion ar lafar, dros y ffôn, neu'n ysgrifenedig: pwy ddylai wneud beth, ac erbyn pryd;
- pa gamau y dylai staff eu cymryd os ydynt yn credu y gallai cwsmer sy'n cwyno droi'n dreisgar;
- y terfynau ar awdurdod staff y rheng flaen

Ymdrin â chwynion difrifol

Ymdrin â chwynion wyneb yn wyneb

a pholisi clir ar bryd y dylid cyfeirio cwynion ar staff uwch, megis y rheolwr sydd ar ddyletswydd neu'r perchennog;

- eich polisi ar ad-daliadau, taliadau gostyngol ac iawndal;
- manylion ynghylch sut y bydd cwynion yn cael eu cofnodi (gan gynnwys cofnodi damweiniau yn y llyfr damweiniau);
- gwybodaeth am y camau dilynol a fydd yn cael eu cymryd er mwyn osgoi cwynion tebyg yn y dyfodol.

Dim ond os yw pob aelod o staff ac unrhyw wirfoddolwyr yn gwybod beth sydd yn y polisi cwynion, a dim ond os ydynt yn glir am eu rôl a'u cyfrifoldebau nhw y bydd polisi o'r fath o fudd i fusnes twristiaeth. Mae polisiau rhai sefydliadau ar gael i'w cwsmeriaid hefyd.

Ymdrin â chwynion difrifol

Nid yw'r rhan fwyaf o gwynion a gaiff busnesau twristiaeth yn gysylltiedig â phroblemau difrifol. Er hynny, gall rhai cwynion fod â goblygiadau difrifol iawn i fusnes, yn enwedig pe gallent arwain at achos cyfreithiol.

Mae'n arbennig o bwysig, felly, bod gan fusnesau bolisiau clir ar gyfer ymdrin â sefyllfaoedd a allai arwain at achos cyfreithiol neu at gwynion i adrannau safonau masnach neu adrannau iechyd yr amgylchedd, megis:

- damweiniau sy'n achosi anaf (neu ddigwyddiadau a allai fod wedi arwain at anafiadau);
- salwch y gellid beio'r busnes amdano, megis amheuaeth o wenwyn bwyd;
- cwynion yn ymwneud ag iechyd a diogelwch, megis offer chwaraeon neu gyfarpar trydanol nad ydynt yn ddiogel;
- difrod i eiddo cwsmeriaid, megis eitemau yn ystafelloedd gwely'r gwesteion neu geir mewn meysydd parcio atyniadau;

- eiddo cwsmeriaid yn cael ei ddwyn;
- gwahaniaethu ar sail hil, gan gynnwys lliw, cenedligrwydd, tarddiad ethnig neu genedlaethol, cyfeiriadedd rhywiol, anabled, oedran, rhywedd, bod neu ddod yn berson trawsrywiol, bod yn briod neu mewn partneriaeth sifil, bod yn feichiog neu â phlentyn, neu ar sail crefydd, cred neu ddiffyg crefydd/cred;
- cwynion am hysbysebion camarweiniol, am delerau annheg mewn contractau neu am ddiogelu data.

Os ceir cwynion am unrhyw un o'r sefyllfaoedd uchod, dylid eu cyfeirio ar unwaith at yr aelod o staff uchaf ei statws sydd ar gael, a dylai ef/hi ymdrin â nhw'n ofalus iawn. Ni ddylent addef atebolrwydd am ddamweiniau neu ddifrod.

Mae'n bosibl y bydd angen ichi gysylltu â'ch yswirwyr atebolrwydd cyhoeddus neu'ch cynrychiolydd cyfreithiol cyn ymateb ag unrhyw beth heblaw gair o gydnabyddiaeth. Dylech dderbyn eu cyngor nhw ar sut i ymdrin â'r sefyllfa.

Ymdrin â chwynion wyneb yn wyneb

Wrth ymdrin â chwyn a wneir wyneb yn wyneb, mae'n bwysig cadw'ch pen a chadw rheolaeth ar y sefyllfa. Peidiwch â chymryd y gŵyn yn bersonol a hyd yn oed os nad chi sy'n gyfrifol am y broblem, cofiwch eich bod yn cynrychioli'r busnes. Dylech osgoi rhoi'r bai ar gydweithiwr neu ar aelod o staff. Peidiwch byth â chodi'ch llais, gwylltio na defnyddio iaith y corff sy'n ymosodol neu'n amddiffynnol.

Weithiau, gall fod yn fuddiol gofyn i'r cwsmer sy'n cwyno eistedd neu symud o fan cyhoeddus, yn enwedig os yw cwsmeriaid eraill yn gallu clywed y sgwrs.

Gadewch i'r cwsmer ddweud wrthyfych am y broblem a gwrandewch yn ofalus arno yr holl

amser. Os yw hynny'n briodol, gofynnwch gwestiynau agored i geisio cael gwybod yn union beth ddigwyddodd (neu na ddigwyddodd). Ceisiwch edrych ar y sefyllfa o safbwynt y cwsmer. Yn achos problemau mwy cymhleth, dylech wneud nodiadau a chadarnhau eu bod yn gywir drwy grynhoi'r sefyllfa ar gyfer y cwsmer.

Dylech gydymdeimlo â'r cwsmer, hyd yn oed os ydych o'r farn nad yw'r gŵyn yn ddilys neu fod y cwsmer yn gorliwio, a dylech ymddiheuro am unrhyw anghyfleustra. Os yw'r broblem yn un ddifrifol neu os yw'r gŵyn yn ymwneud ag anaf neu ddifrod i eiddo cwsmer, peidiwch ag addef atebolrwydd. Gofynnwch i'r cwsmer beth mae am ei weld yn digwydd 'nawr. Mae rhai problemau'n hawdd i'w datrys, ond mae eraill yn fwy cymhleth ac efallai na fydd modd ichi wneud yn union beth y mae'r cwsmer yn ei ddymuno. Dim ond rhoi gwybod ichi am y profiad a gawsant y mae rhai cwsmeriaid am wneud, ac nid ydynt yn disgwyl ichi gymryd unrhyw gamau pellach.

Pryd bynnag y bo modd, awgrymwch un neu fwy o ffyrdd o ddatrys y broblem, ond peidiwch byth â chynnig camau neu amseriadau os nad ydych yn gallu eu cyflawni. Dylech ofyn i'r cwsmer a yw'n barod i gytuno ar gamau penodol a diolch iddo am ddwyn y mater at eich sylw.

Gwnewch yn siŵr bod y camau y cytunir arnynt yn cael eu cymryd cyn gynted ag y bo modd, ac yn ddi-ffael erbyn amser y cytunir arno. Cofiwch nad oes dim yn cythruddo cwsmer yn fwy na chytuno ar gamau i ddatrys problem, ac yna gweld nad yw'r hyn y cytunwyd arno yn cael ei wneud.

Mae'n debyg y bydd rhai cwsmeriaid am gael ad-daliad, bil gostyngol neu iawndal, yn enwedig os nad yw'ch busnes wedi cyflenwi nwyddau neu ddarparu gwasanaethau sydd wedi cael eu hysbysebu neu eu harchebu, neu os nad yw'r cynhyrchion neu'r gwasanaethau hynny'n cyrraedd y safonau priodol. Bydd angen ichi

benderfynu wedyn a ydych am ddigolledu'r cwsmer mewn unrhyw ffordd. Mae'n bwysig cofio bod gan gwsmeriaid hawliau cyfreithiol ac ystyried a yw'r hawliau hynny'n berthnasol yn y sefyllfa sydd dan sylw.

Mae llawer o fusnesau twristiaeth yn barod i beidio â chodi tâl am gynhyrchion neu wasanaethau nad yw cwsmer yn fodlon â nhw, er nad oes unrhyw rwymedigaeth gyfreithiol arnynt i wneud hynny. Fodd bynnag, mae hefyd yn bwysig sylweddoli bod ychydig o gwynion yn cael eu gorliwio, a bod rhai ceisiadau am iawndal yn afresymol. Os nad ydych yn barod i gytuno â'r hyn y mae'r cwsmer yn gofyn amdano, dylech esbonio'ch safbwynt mewn ffordd resymol.

Ymdrin â chwynion dros y ffôn

Gall fod yn anos ymdrin â chwyn a geir dros y ffôn nag â chwyn y mae cwsmer yn ei gwneud yn bersonol. Gall pobl fod yn flin a difriol iawn mewn sgwrs ffôn oherwydd nad ydynt yn gallu gweld beth sy'n digwydd na'r effaith y mae eu geiriau'n ei chael ar yr unigolyn sy'n derbyn yr alwad.

Er mwyn osgoi cythruddo mwy ar y cwsmer:

- dylech ddangos cydymdeimlad drwy oslef eich llais;
- defnyddiwch atebion sy'n dangos eich bod yn gwrando'n astud a cheisiwch ymdrin â theimladau'r sawl sy'n ffonio cyn ceisio datrys y broblem;
- ymdriniwch â'r alwad mewn ffordd effeithlon;
- dim ond ar ôl ichi esbonio'r sefyllfa y dylech drosglwyddo'r alwad i rywun arall.

Yn yr un modd â chyda chwynion a wneir wyneb yn wyneb, mae'n bwysig eich bod yn cymryd unrhyw gamau y cytunir arnynt ac yn ystyried a oes angen gwneud rhywbeth i atal problem debyg rhag codi eto.

Ymdrin â chwynion ysgrifenedig

Ymateb i adolygiadau ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol

Ymdrin â chwynion ysgrifenedig

Gall cwynion ysgrifenedig ddod i law yn y ffyrdd isod:

- drwy'r post;
- drwy'r e-bost;
- adolygiadau ar-lein;
- y cyfryngau cymdeithasol;
- ar gardiau sylwadau a roddir i gwsmeriaid neu drwy ffyrdd eraill o ofyn i gwsmeriaid am adborth ysgrifenedig, megis ffurflenni gwerthuso cynadleddau.

Mae'n bwysig iawn eich bod yn mynd ati ar fyrder i ymdrin â phob cwyn ysgrifenedig. Mae llawer o fusnesau twristiaeth yn disgwyl ymateb i gwynion ysgrifenedig ymhen un diwrnod gwaith. Os yw'n debygol y bydd yn cymryd amser i ymchwilio i'r gŵyn, efallai am nad yw'r aelod perthnasol o staff yn gweithio y diwrnod hwnnw, yna mae'n dderbyniol anfon gair o gydnabyddiaeth i ddweud eich bod yn ymchwilio i'r broblem a phryd y byddwch yn rhoi ateb llawn.

Os yw'r gŵyn yn un ddifrifol, dylech ei chyfeirio'n syth at y perchennog/uwch-reolwr er mwyn iddo ef/iddi hi fedru gweithredu.

Wrth ymateb i bob cwyn ysgrifenedig, mae angen bod yn hynod ofalus nad ydych yn digio mwy ar y cwsmer drwy dôn y llythyr neu'r e-bost neu drwy gamgymeriadau esgeulus sy'n awgrymu nad ydych wedi trafferthu rhyw lawer â'r ateb.

Gall fod yn well ffonio'r cwsmer weithiau yn hytrach nag anfon ateb ysgrifenedig.

Ymateb i adolygiadau ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol

Gall yr enw sydd gennych ar-lein hyrwyddo'ch busnes neu fod yn fodd i'w ddifetha, a hynny oherwydd mai'r rhyngwyd, yn aml, yw'r lle

cyntaf a'r olaf y mae darpar gwsmeriaid yn mynd iddo i gael gwybod mwy amdanoch. Cofiwch gadw llygad ar yr adolygiadau amdanoch ar-lein ac ar gwynion ar rwydweithiau cymdeithasol. Mae hyd yn oed y busnesau sydd â'r enw gorau un yn gorfod ymdrin ag adolygiadau gwael ar-lein, postiadau ar rwydweithiau cymdeithasol, yn ogystal â blogiau a fforymau eraill ar-lein. Yr un peth y gallwch ei ddysgu oddi wrth y busnesau hynny yw nad y gŵyn na'r adolygiad gwael sy'n penderfynu ar y math o enw sydd gennych, ond yn hytrach sut yr ydych yn ymdrin â nhw. Dyma 6 cham y dylech eu cymryd yn wyneb sylw deifiol er mwyn sicrhau bod eich ymateb yn fwy effeithiol.

- Yn gyntaf pwyllwch. Stopiwch. Anadlwch. Pan mae rhywun yn beirniadu'ch busnes, mae'n teimlo fel pe bai'r feirniadaeth honno'n cael ei hanelu atoch yn bersonol. Nid yw hynny'n wir. Meddyliwch am y sefyllfa am ychydig. Mae'n amhosibl bod yn pragmatig neu ymddiheuro'n ddiffuant pan fyddwch yn llawn emosiwn ond os rhowch chi ychydig o amser i'ch hun gael meddwl, byddwch yn gallu gweld y sefyllfa'n gliriach.
- Ymchwiliwch i'r gŵyn. Nid yw pob adolygiad a chwyn sydd i'w gweld ar-lein yn dal dŵr. Ond mae rhai ohonynt yn ddilys. Ond ni fyddwch byth yn gwybod lle'r ydych yn sefyll oni bai eich bod yn ymchwilio, a bydd cael gwybod beth ddigwyddodd mewn gwirionedd yn eich helpu i benderfynu beth i'w wneud. A gafodd eich cwsmer brofiad gwael yn ystod ei ymweliad neu gydag aelod o staff? Pwy oedd ar fai? Dylech wneud yn siŵr eich bod yn cael gwybod popeth posibl am y sefyllfa cyn gwneud unrhyw benderfyniadau.
- A yw'r gŵyn yn ddilys? Ymddiheurwch. A yw'n un ffug? Ymddiheurwch beth bynnag. Ymddiheurwch yn uniongyrchol ac yn gyhoeddus i'r bobl yr effeithiwyd arnynt, naill

ai drwy drydar neu drwy gyflwyno sylw mewn ymateb ar y safle lle gwelsoch yr adolygiad gwael. Gadewch iddynt wybod beth yr ydych wedi'i wneud am y gŵyn. Os nad yw'n un ddilys, cofiwch roi'ch ochr chi o'r stori ac ystyriwch beth allwch ei wneud i ddatrys y sefyllfa. Mae bod yn ddiffuant yn mynd yn bell mewn sefyllfaoedd fel hyn. Peidiwch â chael eich temtio i sgorio pwyntiau neu i dalu'r pwyth yn ôl a pheidiwch â bod yn goeglyd neu'n anghwrtais. Efallai na fyddwch yn gallu unioni'r sefyllfa ar gyfer un cwsmer penodol ond mae estyn allan yn gyhoeddus yn dangos bod ots gennych a'ch bod yn rhagweithiol.

Un pwynt i'w gadw mewn cof am adolygiadau a chwynion ar-lein: nid yw'n gwneud unrhyw wahaniaeth o gwbl i drwch y boblogaeth a ydynt yn ddilys ai peidio. Mater o ganfyddiad ydyw. Bydd ymddiheuriad sydyn yn gwneud mwy ichi na gwadu eich bod wedi gwneud unrhyw beth o'i le. Dylai'ch ymateb ddangos bod ots gennych am eich gwsteion hyd yn oed os nad oeddech yn gallu datrys y mater y cyfeiriwyd ato.

- Os oes modd, parhewch â'r sgwrs yn breifat. Erbyn hyn, dylech fod wedi cydnabod y gŵyn ac wedi unioni'r sefyllfa yn ôl y gofyn. Mae'n bosibl y bydd rhywun yn ceisio parhau i drafod y mater gyda chi'n gyhoeddus. Gofynnwch iddyn nhw barhau â'r sgwrs drwy'r e-bost neu drwy anfon neges uniongyrchol/preifat atoch. Er enghraifft, "Hoffen ni gael gwybod mwy am yr hyn ddigwyddodd. A fyddai ots gyda chi anfon gair sydyn atom drwy'r e-bost? Rydyn ni'n edrych ymlaen at ddatrys y mater hwn ar eich rhan." Rydych newydd wneud i'ch hun edrych yn dda, gan ddatrys sefyllfa yn gyflym ar yr un pryd. Mae trafod â phobl drwy'r cyfryngau cymdeithasol yn bwysig o ran eich presenoldeb ar y cyfryngau hynny, ond nid pan fo'n fater o herian yn ôl ac ymlaen, 'dywedodd ef/dywedodd hi', gydag un unigolyn ar-lein.

- Edrychwch am batrymau.

Os ydych yn gweld cyfres o adolygiadau gwael ar-lein o bobman, mae'n debygol iawn bod rhywbeth o'i le. Efallai y byddwch yn teimlo i ddechrau bod hynny'n newyddion drwg, ond mae'n gyfle gwych ichi sylweddoli bod problem sylfaenol gyda'ch busnes ac atal unrhyw broblemau pellach rhag codi.

- Dylech osgoi ymddiheuriad nad yw, mewn gwirionedd, yn ymddiheuriad o gwbl.

Rydych wedi gweld enghreifftiau o'r fath dro ar ôl tro, "Mae'n busnes wedi bod yn cynnig llety i'n cwsmeriaid ers dros 20 mlynedd. Mae'n ddrwg gennym nad oedd y profiad a gawsoch chi yn unol â'r disgwyl." Mae'r ateb yn pwysleisio bod y busnes yn un blaenllaw yn y farchnad ond mae hefyd, mewn ffordd anuniongyrchol, yn dweud wrth y cwsmer nad oedd yn briodol iddo ddisgwyl mwy. Nid oedd yn ymddiheuriad mewn gwirionedd ac mae'n amlwg nad oedd yn ddiffuant.

Mae pob busnes yn wahanol. Mae pob cwsmer yn wahanol ac mae pob rheswm dros adolygiad gwael yn wahanol. O gymryd y camau uchod, o arfer ychydig o synnwyr cyffredin, a dangos eich bod wir am helpu'ch cwsmeriaid, gallwch droi gwrthdaro yn brofiad cadarnhaol i bawb. Os yw ymateb yn un wedi'i ysgrifennu'n dda, dylai unrhyw un deallus ddod i'r casgliad, wrth ddarllen yr ymateb hwnnw eich bod chi, y perchennog, wedi bod yn hynod amyneddgar ac yn llawn cydymdeimlad yn wynebu cwsmer a allai fod yn anodd iawn ei blesio. Bydd teithwyr eraill yn darllen eich ymateb, felly mae'n bwysig bod eich busnes yn gwneud argraff dda.

- Adborth cadarnhaol.

Beth am fynd ati o bryd i'w gilydd i bostio ymateb yn diolch i westai am adolygiad cadarnhaol, gan ddweud ei bod bob amser yn braf cael gwybod bod gwsteion yn gwerthfawrogi'r ymdrech yr ydych yn ei gwneud.

Grymuso'ch staff

Atal problemau rhag codi eto

Hyfforddiant ar sut i ymdrin â chwynion

- Adolygiadau difriol.

Ni all ymateb fel uchod wrthbwysu'r adolygiadau mwyaf eithafol a difriol, ond os ydynt mor wael â hynny, dylai'r wefan eu dileu os gwnewch gais i'r perwyl hwnnw, felly ewch ati ar unwaith i wneud cais o'r fath.

Grymuso'ch staff

Yn aml, pan mae cwsmeriaid yn cwyno, maen nhw am ichi weithredu – a hynny'n gyflym. Felly, gall fod yn fuddiol i'r sawl sy'n derbyn y gŵyn fedru ymdrin â hi ar unwaith, yn hytrach na'i chyfeirio at aelod arall o staff neu ofyn i'r cwsmer lenwi cerdyn sylwadau.

Er mwyn gweithredu'n gyflym fel hyn i ddatrys problemau, mae angen ichi rymuso staff y rheng flaen er mwyn iddynt fedru cymryd y camau priodol. Mae'n bosibl y bydd angen rhoi hyfforddiant i'r staff, neu roi'r awdurdod iddynt roi ad-daliadau, newid anfonebau neu roi iawndal.

Yn ogystal â rhoi cyfle ichi sicrhau mwy o fodlonrwydd ymhlith cwsmeriaid â'r drefn sydd gennych ar gyfer ymdrin â chwynion, gall grymuso staff y rheng flaen olygu bod rheolwyr yn treulio llai o amser yn ymchwilio i gwynion a gall hefyd olygu nad oes angen iddynt dreulio cymaint o amser yn ateb cwynion ysgrifenedig.

Atal problemau rhag codi eto

Unwaith y bydd perchenogion/rheolwyr busnesau twristiaeth wedi ymdrin â chwyn yn foddhaol, mae'n bwysig eu bod yn ystyried pa gamau y gallant eu cymryd i atal yr un math o gŵyn yn y dyfodol. O wneud hynny, gallant helpu i sicrhau na fydd cynifer o gwynion yn y dyfodol, a bydd yn fodd hefyd i sicrhau cwsmeriaid mwy bodlon.

Mae'n bosibl y bydd angen newid systemau, rhoi rhagor o hyfforddiant i staff neu oruchwylio rhai gorchwylion yn fwy manwl er mwyn gwneud hyn.

Hyfforddiant ar sut i ymdrin â chwynion

Mae sylweddoli bod cwsmeriaid yn anfodlon ac ymdrin â chwynion yn dda yn hynod bwysig i unrhyw fusnes twristiaeth. Mae'n werth ichi sicrhau bod pob aelod o staff ac unrhyw wirfoddolwyr yn cael hyfforddiant yn hynny o beth. Gallwch gynnig yr hyfforddiant hwnnw'n fewnol neu gall staff gymryd rhan mewn cyrsiau hyfforddiant allanol neu ddilyn rhaglenni dysgu ar-lein.

Mae'r rhan fwyaf o raglenni sy'n rhoi hyfforddiant ar wasanaethau i gwsmeriaid yn cynnwys adran ar ymdrin â chwynion. Mae yna hefyd rai rhaglenni hyfforddiant sy'n ymwneud yn benodol ag ymdrin â chwynion.

I gael rhagor o wybodaeth, gallwch gysylltu â:

- Y Sefydliad Gwasanaethau i Gwsmeriaid: www.instituteofcustomerservice.com;
- Learndirect: www.learndirect.co.uk;
- World Host Wales: www.worldhost.uk.com;
- Busnes Cymru: www.busnescymru.llyw.cymru

Er ein bod wedi gwneud pob ymdrech i sicrhau bod yr wybodaeth yn y canllaw hwn yn gywir, ni fwriedir iddo fod yn fwy na chyflwyniad at Gwynion.

Ni fwriedir iddo fod yn ddatganiad cynhwysfawr nac awdurdodol am y gyfraith yng Nghymru a Lloegr.

Os oes angen gwybodaeth benodol neu fanwl arnoch am y ddeddfwriaeth y cyfeirir ati yn y canllaw hwn, neu am y goblygiadau cyfreithiol ichi yn benodol, dylech gysylltu â chynghorydd cyfreithiol proffesiynol.