



imagine more
dychmygu mwy

**Customer Service
Training**

**Hyfforddiant
Gwasanaeth
Cwsmer**

inspiro

Customer Service Training

Customer service plays an important role in any organisation where day-to-day contact and relationship building with customers takes place. Flexible Apprenticeships answer the needs for raising standards in customer service and providing more people with the right skills.

Apprenticeships are nationally designed training programmes offering employees the opportunity to enhance their career through a combination of training and assessment and are recognised throughout business and industry as essential ingredients for success.

Customer Service Apprenticeships

- Customer Service Apprenticeship
- Customer Service Advanced Apprenticeship

Benefits of apprenticeships

- Provides new and develops existing skills
- Training delivered in the workplace
- Designated Regional Trainers who visit by appointment only
- Enhances future career prospects
- Provides a sense of achievement
- Gains a nationally recognised and valued qualification

Hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmer

Mae gan wasanaeth cwsmeriaid ran bwysig mewn unrhyw sefydliad lle mae cyswllt o ddydd i ddydd ac adeiladu perthynas gyda chwsmeriaid yn digwydd. Mae Prentisiaethau Hyblyg yn ateb yr anghenion am godi safonau mewn gwasanaeth cwsmeriaid a darparu mwy o bobl â'r sgiliau cywir.

Rhaglenni hyfforddi a gynlunnir yn genedlaethol yw prentisiaethau sy'n cynnig cyfle i weithwyr wella'u gyrfa trwy gyfuniad o hyfforddiant ac asesu, ac fe'u cydnabyddir trwy gydol busnes a diwydiant fel cynhwysion hanfodol ar gyfer llwyddiant.

Prentisiaethau Gwasanaeth Cwsmer

- Prentisiaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Prentisiaeth Uwch Gwasanaeth Cwsmeriaid

Manteision prentisiaethau

- Darparu sgiliau newydd a datblygu sgiliau presennol
- Hyfforddiant a gyflwynir yn y gweithle
- Hyfforddwr Rhanbarthol Dynodedig a fydd yn ymweld trwy apwyntiad yn unig
- Gwella rhagolygon gyrfa yn y dyfodol
- Darparu ymdeimlad o gyflawniad
- Ennill cymhwyster gwerthfawr a gydnabyddir yn genedlaethol

There are two levels of Apprenticeship available:

Apprenticeship/level 2

- 12-14 months duration (approx)
- Provides new skills and a thorough grounding for both new and existing employees
- Academic equivalent to Intermediate GNVQ or 4-5 GCSEs

COMPONENT PARTS

- Employee Rights and Responsibilities
- Level 2 Diploma
- Essential Skills Wales Level 1 - Application of Number, Communication

Advanced apprenticeship/level 3

- 12-18 months duration (approx)
- Successful completion will contribute towards university entrance requirements
- Academic equivalent to Advanced GNVQ or 2 A Levels

COMPONENT PARTS

- Employee Rights and Responsibilities
- Level 3 Diploma
- Essential Skills Wales Level 2 - Application of Number, Communication

Mae dau fath o Brentisiaeth ar gael:

Prentisiaeth/lefel 2

- 12-14 mis o hyd (tua)
- Yn darparu sgiliau newydd a sylfaen drylwyr ar gyfer gweithwyr newydd a phresennol
- Yn cyfateb yn Academaidd i GNVQ Canolradd neu 4-5 TGAU

DARNAU CYDRANNOL

- Hawliau a Chyfrifoldebau Cyflogaeth
- Diploma Lefel 2
- Sgiliau Hanfodol Cymru Lefel 1 - Cymhwyso Rhif & Cyfathrebu

Prentisiaeth uwch/lefel 3

- 12-18 mis o hyd (tua)
- Bydd cwblhau'r cwrs yn llwyddiannus yn cyfrannu tuag at ofynion mynediad at brifysgol
- Yn cyfateb yn academaidd i GNVQ Uwch neu 2 Lefel A

DARNAU CYDRANNOL

- Hawliau a Chyfrifoldebau Cyflogaeth
- Diploma Lefel 3
- Sgiliau Hanfodol Cymru Lefel 2 - Cymhwyso Rhif & Cyfathrebu

Funding criteria

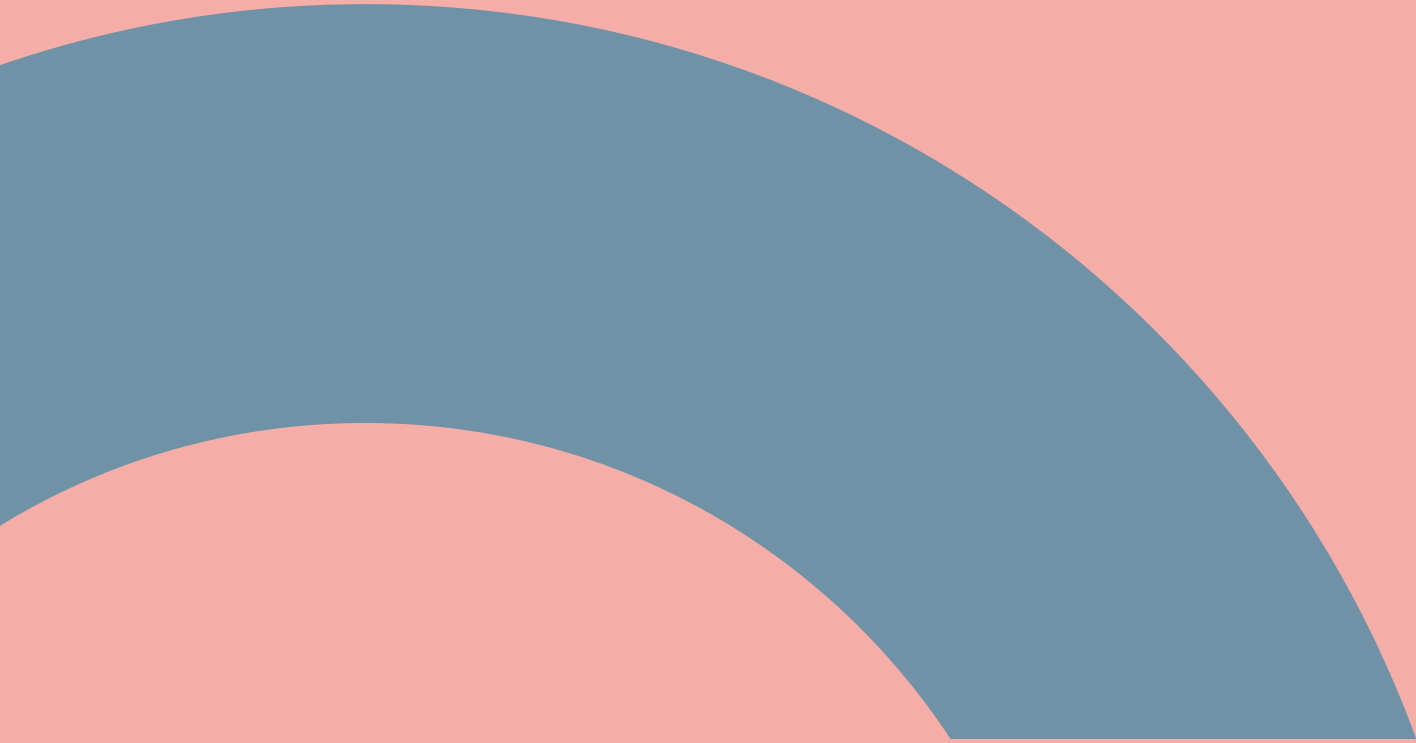
- or the non-priority sectors level 2 – within 6 months of commencing role & aged 16-24 Or All-ages & newly recruited as an apprentice*
- For the non-priority sectors level 3 – within 12 months of commencing role & aged 16-24 Or All-ages & newly recruited as an apprentice*
- For Level 2 "other sectors" eligibility includes - aged 16-24 or All-age & intending to immediately progress to level 3
- Must not be in any form of government funded education
- Must be a European citizen
- Those undertaking a Level 2 cannot hold a degree.
- Those undertaking a Level 3 or above can have a degree, HND or HNC if achieved in a different sector.

*Individuals with disabilities are exempt from this requirement

Meini prawf cyllido

- Ar gyfer y sectorau nad ydynt yn flaenoriaeth lefel 2 – o fewn 6 mis i ddechrau'r rôl a 16-24 oed Neu Pob oed ac wedi'i recriwtio o'r newydd fel prentis*
- Ar gyfer y sectorau nad ydynt yn flaenoriaeth lefel 3 – o fewn 12 mis i ddechrau'r rôl a 16-24 oed Neu Pob oed a newydd eu recriwtio fel prentis*
- Ar gyfer Lefel 2 mae "sectorau eraill" yn cynnwys - 16-24 oed neu Bob oed ac yn bwriadu symud ymlaen ar unwaith i lefel 3
- Ni ddylai fod mewn unrhyw fath o addysg a ariennir gan y llywodraeth
- Rhaid bod yn ddinesydd Ewropeaidd
- Ni all y rhai sy'n dilyn Lefel 2 feddu ar radd.
- Gall y rhai sy'n ymgymryd â Lefel 3 neu uwch gael gradd, HND neu HNC os cânt eu cyflawni mewn sector gwahanol.

*Mae unigolion ag anabledau wedi'u heithrio o'r gofyniad hwn.



If you would like more information contact:
Os hoffech fwy o wybodaeth cysylltwch:

0800 731 8199 | www.inspirolearning.co.uk
contact@inspirolearning.co.uk

