



Dyfarniad Galwedigaethol Lefel 1/2 CBAC/Eduqas mewn Busnes Adwerthu (Dyfarniad Technegol)

Uned 2

Asesiad dan Reolaeth

Briffiau Asesu Enghreifftiol

Cynnwys

UNED 2: Gwasanaeth i Gwsmeriaid ar gyfer Busnesau Adwerthu	Tudalen
Briff	4
Tasgau Aseiniadau	5
Canllaw i Reolaethau	6
Cynllun Marcio	9

Uned 2: Gwasanaeth i Gwsmeriaid ar gyfer Busnesau Adwerthu

Aseiniad

DEUNYDDIAU ASESU ENGHREIFFTIOL

Amser asesu: 6 AWR

CYFARWYDDIADAU I YMGEISWYR

Darllenwch y briff yn ofalus cyn dechrau'r aseiniad.

Byddwch yn cael marciau am dasgau allweddol a gaiff eu cwblhau yn ystod y ffenestr Asesu. Caiff cyfanswm o 6 awr ei neilltuo ar gyfer y tasgau a gaiff eu hasesu. Caiff hyn ei amlinellu'n glir yn y briff.

Dylai eich gwaith gynnwys gwybodaeth a dealltwriaeth a feithrinwyd gennych yn ystod sesiynau addysgu yn yr ystafell ddosbarth.

Darllenwch y wybodaeth a thasgau'r aseiniad yn ofalus er mwyn sicrhau eich bod yn deall yr hyn sydd ei angen.

Mae'n bwysig eich bod yn gweithio'n annibynnol ar yr ymgeiswyr eraill ac yn sicrhau mai eich gwaith eich hun heb gymorth neb yw'r gwaith sy'n cael ei gynhyrchu.

Gwiriwch eich gwaith yn ofalus er mwyn sicrhau ei fod yn gywir.

GWYBODAETH I YMGEISWYR

Bydd angen i chi a'ch athro lofnodi datganiad mai eich gwaith chi eich hun yw'r holl waith a gaiff ei gyflwyno.

Ni ddylech drafod na rhannu unrhyw fanylion am y tasgau.

Dyfarniad Galwedigaethol Lefel 1/2 CBAC/Eduqas mewn Busnes Adwerthu (Dyfarniad Technegol)

Uned 2 – Gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer busnesau adwerthu Asesiad dan Reolaeth Briff yr Aseiniad

Adolygwch ddarpariaeth gwasanaeth i gwsmeriaid busnes adwerthu penodol.

Bydd gennych gyfanswm o 6 awr i gwblhau'r aseiniad hwn (nid yw'r amser hwn yn cynnwys casglu'r gwaith ymchwil).

Aseiniad yr Ymgeisydd

Adolygwch brofiad y cwsmer o fusnes adwerthu â siop wirioneddol a siop ar-lein.

Cyflwyniad

Ar ôl astudio amrywiaeth o sefydliadau adwerthu a phrofiad y cwsmer, gofynnir i chi gynnal adolygiad annibynnol o ansawdd profiad y cwsmer mewn **un** busnes adwerthu a enwir.

Briff

Mae'r busnes a ddewiswyd gennych yn bwriadu adolygu ansawdd profiad y cwsmer fel rhan o'i broses o fonitro'r busnes. Eleni, bydd yr adolygiad yn ystyried y siop a'i wefan.

Byddwch yn cynnal adolygiad o'r gwasanaeth i gwsmeriaid. Byddwch yn cyflwyno adroddiad ar eich canfyddiadau i reolwr y siop.

Rhaid i chi:

- Ddylunio **holiadur** ar gyfer yr adolygiad o'r gwasanaeth i gwsmeriaid.
- Dylai'r sampl ar gyfer eich holiadur gynnwys o leiaf 12 o gwsmeriaid; dylai'r sampl hon gynnwys gwahanol fathau o gwsmeriaid adwerthu
- Dylunio adnodd ymchwil eilaidd y gellir ei ddefnyddio i asesu ansawdd profiad y cwsmer ar-lein
- Ymchwilio i brofiad y cwsmer
- Llunio adroddiad i reolwr y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych.

Cynnwys yr uned	Tasgau:		Tystiolaeth sy'n Ofynnol	Amser	Rheolaethau	AA	Marciau
2.3.1	1.	Lluniwch ddulliau ymchwil ar gyfer yr adolygiad o'r gwasanaeth i gwsmeriaid. Gofynnir i chi lunio'r canlynol: - holiadur y gellir ei ddefnyddio i asesu ansawdd profiad y cwsmer yn y siop wirioneddol ac i gynnal arolwg o sampl o 12 o gwsmeriaid o leiaf; dylai'r sampl hon gynnwys gwahanol fathau o gwsmeriaid adwerthu - adnodd ymchwil eilaidd y gellir ei ddefnyddio i asesu ansawdd profiad y cwsmer ar-lein. Rhaid i chi brofi eich dyluniadau cyn i chi eu defnyddio yn Nhasg 2. D.S. Ni chaniateir i chi ddefnyddio pecynnau meddalwedd fel Survey Monkey a Microsoft Forms.	Dyluniad terfynol y dulliau ymchwil Tystiolaeth o brofion (e.e. enghreifftiau o ddrafftiau)	1.5 awr	Goruchwyliaeth: Anuniongyrchol Arweiniad: Anuniongyrchol Adnoddau: Caniateir Cydweithio: Ni chaniateir	AA2	6
Amh.	2(a)	Ymchwiliwch i brofiad y cwsmer ar gyfer y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych.	Dulliau ymchwil wedi'u cwblhau	Dim rheolaeth	Amh.	Amh.	Amh.
2.3.2	2(b)	Cofnodwch a phroseswch eich canfyddiadau. - Holiadur – cofnod o'r wybodaeth a gasglwyd gennych gan gynnwys sampl o 12 o leiaf; dylai'r sampl hon gynnwys gwahanol fathau o gwsmeriaid adwerthu - Ymchwil eilaidd – cofnod o'r wybodaeth a gasglwyd gennych gan gynnwys eich arsylwadau, unrhyw adborth gan gwsmeriaid a gyflwynwyd ar y rhyngwyd, safonau gwasanaeth i gwsmeriaid, polisïau a siarteri'r busnes adwerthu.	Tystiolaeth o'r gwaith ymchwil a wnaed	1 awr	Goruchwyliaeth: Anuniongyrchol Canllawiau: Anuniongyrchol Adnoddau: Caniateir Cydweithio: Ni chaniateir	AA2	6
	3.	Llunio adroddiad i reolwr y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych. Dylai eich adroddiad gyflwyno a dadansoddi'r wybodaeth a gasglwyd gennych a dod i gasgliadau am ansawdd profiad y cwsmer yn seiliedig ar eich gwybodaeth am wasanaeth i gwsmeriaid, eich holiadur a chanfyddiadau eich gwaith ymchwil eilaidd. Rhaid i'r adroddiad gynnwys cyfeiriadau at sut y mae'r ffordd y caiff gwasanaeth i gwsmeriaid ei darparu yn wahanol ar draws y sianeli adwerthu h.y. y ddarpariaeth yn y siop ac ar-lein. Rhaid i'r adroddiad ddangos eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth o wasanaeth i gwsmeriaid ac esbonio sut y mae'n gysylltiedig â'r busnes a ddewiswyd gennych, cyflwyno canfyddiadau eich gwaith ymchwil a dadansoddi a gwerthuso ansawdd profiad y cwsmer yn y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych. Rhaid i'ch adroddiad gynnwys y canlynol:	Adroddiad ysgrifenedig, gan gynnwys amrywiaeth o ddiagramau. Holl ganfyddiadau'r gwaith ymchwil wedi'u cyflwyno fel atodiad.	3.5 awr	Goruchwyliaeth: Anuniongyrchol Canllawiau: Uniongyrchol Adnoddau: Caniateir Cydweithio: Ni chaniateir		

2.3.3	(a)	Technegau cyflwyno addas ar gyfer cyflwyno canfyddiadau eich holiadur a'ch gwaith ymchwil eilaidd. Dylid defnyddio amrywiaeth o ddiagramau yn ogystal â deunydd ysgrifenedig.				AA2	4
2.1.1 2.1.4 2.1.5 2.2.1 2.2.2	(b)	Proffil gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych. Fel rhan o'r proffil hwn, rhaid i chi wneud y canlynol: - dangos eich dealltwriaeth o bwysigrwydd gwasanaeth i gwsmeriaid, y gwahanol sefyllfaoedd lle y bydd busnesau yn rhyngweithio â chwsmeriaid a sut y darperir gwasanaeth i gwsmeriaid ar-lein - esbonio pam bod gwasanaeth i gwsmeriaid yn bwysig ar gyfer y busnes a ddewiswyd gennych. - esbonio'r gwahanol sefyllfaoedd lle y bydd y busnes a ddewiswyd gennych yn rhyngweithio â'i gwsmeriaid - esbonio sut mae'r busnes a ddewiswyd gennych yn addasu ei wasanaeth i gwsmeriaid i'w gynnal ar-lein - nodi ac esbonio'r gwahanol fathau o gwsmeriaid a'u disgwyliadau o ran y busnes a ddewiswyd gennych.				AA1 AA2	8 8
2.2.3	(c)	Dadansoddiad o sut mae'r busnes adwerthu a ddewiswyd gennych yn ceisio bodloni disgwyliadau cwsmeriaid ar-lein ac yn ei siop.				AA2 AA3	4 4
2.1.2 2.1.3 2.3.4	(ch)	Dadansoddiad o sut mae'r busnes adwerthu a ddewiswyd gennych yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid.				AA2 AA3	4 6
2.1.2 2.1.3 2.3.4	(d)	Gwerthusiad o ansawdd profiad y cwsmer yn y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych.				AA2 AA3	4 6
Cyfanswm y Marciau							60

Canllaw i Reolaethau

Caiff nifer o wahanol agweddau eu rheoli fel rhan o'r broses asesu fewnol ar gyfer ein Dyfarniadau Galwedigaethol. Y rhain yw:

- goruchwyliaeth
- canllawiau
- adnoddau
- cydweithio.

Ailddrafftio

Caniateir ailddrafftio o fewn yr amser ar gyfer yr asesiad dan reolaeth a heb adborth gan athrawon.

Amser

Caiff cyfanswm o 6 awr ei neilltuo ar gyfer y tasgau a gaiff eu hasesu. Ni all ymgeiswyr gael mwy o amser na hyn. Mae tasgau Uned 2 yn nodi amseroedd a argymhellir er arweiniad yn unig. Dylai canolfannau annog ymgeiswyr i beidio â mynd dros yr amseroedd a argymhellir ac i sicrhau eu bod yn neilltuo digon o amser ar gyfer y gwaith hwn.

Goruchwyliaeth

Ceir un lefel goruchwyliaeth drwy gydol yr asesiad Uned 2:

Goruchwyliaeth anuniongyrchol	Nid oes rhaid goruchwyllo'r ymgeiswyr yn uniongyrchol drwy'r amser. Rhaid i'r ganolfan sicrhau: • bod pob ymgeisydd yn cymryd rhan yn yr asesiad • bod digon o oruchwyliaeth i sicrhau y gellir dilysu'r gwaith • mai gwaith unigol yr ymgeisydd ei hun yw'r gwaith a gyflwynir i'w asesu. Rhaid i waith ymgeiswyr aros yn y ganolfan bob amser, a chael ei storio'n ddiogel rhwng sesiynau ar yr amserlen.
--------------------------------------	--

Arweiniad

Ceir dwy lefel o arweiniad drwy gydol yr asesiad Uned 2:

Categori Cyngor/Adborth:	Uniongyrchol	Anuniongyrchol
Gall athrawon:		
Adolygu gwaith ymgeiswyr a rhoi cyngor ar lafar ac yn ysgrifenedig ar lefel gyffredinol er mwyn sicrhau canlyniad gweithredol.	×	✓
Gwerthuso cynnydd hyd yn hyn a chynnig ffyrdd eang o wella.	×	X
Rhoi cyngor manwl a phenodol ar sut i wella fersiynau drafft er mwyn bodloni meini prawf asesu.	×	X
Rhoi adborth manwl ar wallau a hepgoriadau sy'n gadael ymgeiswyr heb gyfle i ddangos y gallant weithio ar eu liwt eu hunain.	×	X
Ymyrryd yn bersonol i wella cyflwyniad neu gynnwys darn o waith.	×	X

Adnoddau

Ceir dwy lefel o adnoddau drwy gydol yr asesiad Uned 2:

Ni chaniateir	Ni chaniateir defnyddio adnoddau. Ni chaniateir defnyddio'r Rhyngrwyd. Rhaid i waith ymgeiswyr aros yn y ganolfan bob amser, a chael ei storio'n ddiogel rhwng sesiynau ar yr amserlen. Os yw'r fanyleb yn caniatáu i ymgeiswyr ddod â'u cyfrifiaduron eu hunain neu ddyfeisiau electronig eraill i sesiynau dan oruchwyliaeth ffurfiol, rhaid cynnal gwiriadau priodol er mwyn sicrhau y caniateir yr holl ddeunyddiau sydd wedi'u storio ar y ddyfais ac nad oes modd cael mynediad i'r rhyngrwyd o'r ddyfais.
Caniateir	Mae gan ymgeiswyr yr hawl i ddefnyddio adnoddau a/neu nodiadau paratoi yn ôl cyfarwyddyd y briff neu'r arweiniad yn yr uned. Rhaid i waith ymgeiswyr aros yn y ganolfan bob amser, a chael ei storio'n ddiogel rhwng sesiynau ar yr amserlen. Dylai canolfannau gyfeirio at fanylebau neu ganllawiau pwnc-benodol.

Lle nodir lefel rheolaeth 'caniateir', caiff adnoddau eu cyfyngu fel a ganlyn:

Tasg:	Adnoddau a ganiateir:
1	Unrhyw adnoddau sydd eu hangen i gynnal ymchwil digonol i'r busnes adwerthu a ddewiswyd er mwyn creu dulliau ymchwil effeithiol.
2	Holl ganfyddiadau'r gwaith ymchwil sylfaenol ac eilaidd.
3	Holl ganfyddiadau'r gwaith ymchwil sylfaenol ac eilaidd.

Cydweithio

Ceir un lefel cydweithio yn yr asesiad Uned 2:

Ni chaniateir	Ni ddylai ymgeiswyr gydweithio mewn unrhyw ffordd yn ystod y dasg.
----------------------	--

Cynllun marcio

Arweiniad

Gridiau asesu ar gyfer Asesiad dan Reolaeth Uned 2

Egwyddorion marcio cyffredinol

- Dim ond marciau cyfan a ddyfernir (ni ddyfernir hanner marciau, na ffracsiynau eraill).
- Dim ond pan gaiff y nodweddion hyn eu hasesu'n benodol gan y cwestiwn fel y dynodir gan y cynllun marcio y dylid barnu atebion yn ôl ansawdd y sillafu, yr atalnodi a'r gramadeg. Fodd bynnag, dylai'r ystyr fod yn ddiamwys.
- Dylid dyfarnu marciau gan ddefnyddio'r amrediad marciau llawn a ddiffinnir yn y cynllun marcio ar gyfer y cwestiwn (fodd bynnag, mae'n bosibl y caiff defnydd o'r amrediad marciau llawn ei gyfyngu yn ôl ansawdd ymatebion yr ymgeiswyr a welir).
- Mae'r marciau a ddyfernir yn gwbl seiliedig ar y gofynion fel y'u diffinnir yn y cynllun marcio. Ni ddylid dyfarnu marciau gan ystyried trothwyon graddau na disgrifyddion graddau.

Cynlluniau marcio seiliedig ar fandiau

Mae cynlluniau marcio seiliedig ar fandiau wedi'u rhannu fel bod gan bob band mewn adran ddisgrifydd perthnasol. Mae'r disgrifydd ar gyfer y band yn darparu disgrifiad o lefel y perfformiad ar gyfer y band hwnnw. Mae pob band yn cynnwys marciau.

Cyn marcio, dylai aseswyr yn gyntaf ddarllen ac anodi gwaith ymgeisydd er mwyn nodi'r dystiolaeth sy'n cael ei hasesu. Ar ôl cwblhau'r broses anodi, gellir cymhwyso'r cynllun marcio. Proses dau gam yw hon.

Cam 1 – Penderfynu ar y band

Gan ddechrau gyda'r band isaf, dylai aseswyr edrych ar yr adran briodol o waith yr ymgeisydd a gweld a yw'n cyd-fynd â disgrifydd y band marcio ar gyfer yr adran honno. Os bodlonir disgrifydd y band isaf, dylai aseswyr symud i fyny i'r band nesaf ac ailadrodd y broses hon ar gyfer pob band nes bydd y disgrifydd yn cyfateb i'r gwaith.

Os yw gwaith ymgeisydd yn trafod agweddau gwahanol ar fandiau gwahanol yn y cynllun marcio, dylid defnyddio dull 'ffit orau' er mwyn penderfynu ar y band ac yna dylid defnyddio gwaith yr ymgeisydd i benderfynu ar y marc o fewn y band. Er enghraifft os yw gwaith ym mand 2 yn bennaf ond bod rhywfaint o'r cynnwys yn waith band 3, byddai'r gwaith yn cael ei roi ym mand 2, ond byddai'r marc a ddyfernir yn agos at frig band 2 oherwydd y cynnwys band 3.

Ni ddylai aseswyr dynnu marciau oddi ar ymgeiswyr am adael mân bethau allan mewn rhannau dibwys o'u gwaith.

Cam 2 – Penderfynu ar y marc

Ar ôl penderfynu ar y band, gall aseswyr fynd ati i bennu marc. Bydd CBAC yn darparu deunydd enghreifftiol y rhoddwyd marc iddo yn barod, a dylid defnyddio hwn fel deunydd cyfeirio wrth asesu'r gwaith.

Wrth farcio, gall aseswyr ddefnyddio'r enghreifftiau hyn i benderfynu a yw gwaith ymgeisydd yn well, yn waeth neu o safon gymharol i'r enghraifft. Caiff aseswyr eu hatgoffa bod angen iddynt gyfeirio'n ôl at y gwaith wrth iddynt gymhwyso'r cynllun marcio er mwyn cadarnhau bod y band a'r marc a ddyrennir yn briodol i'r gwaith a gyflwynwyd.

Os nad yw'r gwaith yn haeddu credyd, hynny yw, nid yw'n cynnwys unrhyw beth o arwyddocâd i'r project, neu os na ddarparwyd ateb o gwbl, ni ddylid dyfarnu unrhyw farciau.

Safoni mewnol

Os oes mwy nag un athro mewn canolfan, mae'n hanfodol bod gwaith o bob grŵp addysgu'n cael ei safoni'n fewnol. Bwriad hyn yw sicrhau bod yr asesiad terfynol yn adlewyrchu un safon y cytunwyd arni ar gyfer pob grŵp addysgu. Bydd pob canolfan yn derbyn adborth manwl ynglŷn â'r broses gymedroli drwy'r wefan ddiogel ar ddiwrnod y canlyniadau.

Gwahaniaethu o fewn ein cynlluniau marcio

Mae'r grid canlynol yn dangos ein man cychwyn ar gyfer llunio ein cynlluniau marcio. Fe'u defnyddir er mwyn sicrhau y gellir gwahaniaethu rhwng ein bandiau. Bydd cynlluniau marcio yn defnyddio'r tabl hwn fel sail ar gyfer asesu pob cwestiwn ond byddant yn adlewyrchu gofynion penodol y cwestiwn

Band Disgrifydd	AA1	AA2	AA3
Ardderchog	- Yn ymwybodol o amrediad eang o wybodaeth fanwl a chywir. - Yn dangos dealltwriaeth sydd wedi'i datblygu'n llawn ac sy'n dangos perthnasedd i ofynion y cwestiwn. - Defnydd effeithiol a manwl o derminoleg.	- Caiff gwybodaeth a dealltwriaeth eu cymhwyso'n gyson at gyd-destun y cwestiwn/tasg. - Caiff sgiliau ymarferol eu cymhwyso'n gyson ac yn effeithiol ac maent o safon uchel. - Yn gallu llunio dehongliad cwbl ddatblygedig a thrylwyr sy'n hollol gywir.	- Defnyddir sgiliau dadansoddi a gwerthuso mewn ffordd hynod effeithiol. - Caiff tystiolaeth ei dethol i greu dadl effeithiol a chytbwys. - Gwerthusiad manwl ac wedi'i gyfiawnhau sy'n cynnig barn gadarn, yn arwain at gasgliadau rhesymol.
Da lawn	- Yn meddu ar amrediad o wybodaeth fanwl a chywir. - Yn dangos dealltwriaeth wedi'i datblygu'n dda sy'n berthnasol i ofynion y cwestiwn. - Defnydd manwl o derminoleg.	- Caiff gwybodaeth a dealltwriaeth eu cymhwyso at gyd-destun y cwestiwn/tasg. - Caiff sgiliau ymarferol eu cymhwyso'n effeithiol ac maent o safon uchel i ganolig. - Yn gallu llunio dehongliad datblygedig sy'n gywir ar y cyfan.	- Defnyddir sgiliau dadansoddi a gwerthuso mewn ffordd effeithiol. - Caiff tystiolaeth ei dethol i greu dadl ddatblygedig, na chaiff o bosibl ei chyflwyno mewn ffordd gyfartal. - Gwerthusiad manwl sy'n cynnig barn gadarn ar y cyfan, gyda pheth cysylltiad rhwng casgliadau rhesymol a thystiolaeth.
Da	- Yn cynnwys gwybodaeth gywir. - Yn dangos dealltwriaeth gadarn sy'n berthnasol i ofynion y cwestiwn/tasg - Defnydd manwl o derminoleg ar y cyfan.	- Caiff gwybodaeth a dealltwriaeth eu cymhwyso'n bennaf at gyd-destun y cwestiwn/tasg. - Caiff sgiliau ymarferol eu cymhwyso'n briodol ac maent o safon ganolig. - Yn gallu llunio dehongliad cadarn sy'n gywir ar y cyfan.	- Defnyddir sgiliau dadansoddi a gwerthuso mewn ffordd briodol a chadarn. - Caiff tystiolaeth ei dethol i greu dadl gadarn NEU - Caiff tystiolaeth ei dethol i greu dadl unochrog fanwl. - Gwerthusiad sy'n cynnig rhai barnau, gyda rhywfaint o gyswllt rhwng casgliadau a thystiolaeth.
Boddhaol	- Yn cynnwys gwybodaeth gywir. - Yn dangos dealltwriaeth gadarn sy'n berthnasol i ofynion y cwestiwn/tasg - Defnydd manwl o derminoleg ar y cyfan.	- Caiff gwybodaeth a dealltwriaeth eu cymhwyso'n bennaf at gyd-destun y cwestiwn/tasg. - Caiff sgiliau ymarferol eu cymhwyso'n briodol ac maent o safon ganolig. - Yn gallu llunio dehongliad cadarn sy'n gywir ar y cyfan.	- Defnyddir sgiliau dadansoddi a gwerthuso mewn ffordd briodol a chadarn. - Caiff tystiolaeth ei dethol i greu dadl gadarn NEU - Caiff tystiolaeth ei dethol i greu dadl unochrog fanwl. - Gwerthusiad sy'n cynnig rhai barnau, gyda rhywfaint o gyswllt rhwng casgliadau a thystiolaeth.

Sylfaenol	- Yn dangos peth gwybodaeth gywir. - Yn dangos dealltwriaeth rannol sy'n berthnasol i ofynion y cwestiwn. - Peth defnydd o derminoleg briodol.	- Caiff gwybodaeth a dealltwriaeth eu cymhwyso'n rhannol at gyd-destun y cwestiwn/tasg. - Mae sgiliau ymarferol o safon lefel ganolig i isel. - Yn gallu llunio rhywfaint o ddehongliad sy'n dangos peth cywirdeb.	- Yn defnyddio sgiliau dadansoddi a gwerthuso mewn ffordd briodol gan ddangos lefel gadarn o gymhwysedd ond efallai nad oes manylder. - Caiff tystiolaeth ei dethol i greu dadl unochrog - Gwerthusiad sy'n cynnig barn a chasgliadau cyffredinol, heb lawer o dystiolaeth.
Cyfyngedig	- Gwybodaeth gyfyngedig gyda pheth perthnasedd i'r pwnc neu'r cwestiwn. - Prin yw'r datblygiad a welir, neu nid oes datblygiad o gwbl. - Prin iawn yw'r defnydd o derminoleg, neu ni chaiff ei defnyddio o gwbl.	- Ni chaiff gwybodaeth a dealltwriaeth eu cymhwyso rhyw lawer at gyd-destun y cwestiwn/tasg. - Mae sgiliau ymarferol o safon lefel isel. - Os oes dehongliad o gwbl, mae hwnnw'n ddehongliad syml a chyfyngedig iawn yw'r cywirdeb.	- Defnyddir sgiliau dadansoddi a gwerthuso gyda chymhwysedd cyfyngedig. - Gwerthusiad heb ei gefnogi sy'n cynnig barnau/casgliadau syml neu ddim barnau/casgliadau o gwbl.

O edrych ar bob un o'n cynlluniau marcio, fe welwch fod gan bob band ddilyniant o ddisgrifyddion perfformiad. Mae'r disgrifyddion yn gweithio fel ysgol: o ris waelod, i ris uchaf. Y band lefel isaf 'Cyfyngedig' yw'r disgrifydd symlaf o ran perfformiad ymgeiswyr. Mae'r disgrifyddion yn datblygu drwy'r grid i'r agwedd fwy heriol ar yr amcan asesu hwnnw. Mae'n bwysig nodi na fydd pob cwestiwn yn defnyddio pob pwynt bwled a restrir yn y tabl uchod, ond dylai ymgeiswyr ddangos **yr holl ofynion** a gaiff eu cynnwys yn y cynlluniau marcio cyhoeddedig er mwyn cyflawni marciau llawn ar lefel benodol. Os bydd ymgeisydd yn cael marciau llawn ar lefel benodol, dylai'r marcwyr weld a yw hefyd yn dangos unrhyw rai o'r gofynion o'r lefel nesaf i fyny. Yn aml, bydd ymgeiswyr yn cyflawni rhai o'r disgrifyddion ar un lefel, ond nid pob un ohonynt. Os felly, dylid defnyddio egwyddor ffit orau.

Ceir rhagor o wybodaeth am y ffordd y cafodd y cynlluniau marcio ar gyfer ein Dyfarniadau Galwedigaethol eu llunio, gan gynnwys gwybodaeth am ddefnyddio'r bandiau marciau ar gyfer Ardderchog, Da iawn a Da, yn y Canllaw Gweinyddu ar gyfer Dyfarniadau Galwedigaethol.

Tasg 1

Lluniwch ddulliau ymchwil ar gyfer yr adolygiad o'r gwasanaeth i gwsmeriaid.

Gofynnir i chi lunio'r canlynol:

- holiadur y gellir ei ddefnyddio i asesu ansawdd profiad y cwsmer yn y siop wirioneddol ac i gynnal arolwg o sampl o 12 o gwsmeriaid o leiaf; dylai'r sampl hon gynnwys gwahanol fathau o gwsmeriaid adwerthu
- adnodd ymchwil eilaidd y gellir ei ddefnyddio i asesu ansawdd profiad y cwsmer ar-lein.

Rhaid i chi brofi eich dyluniadau cyn i chi eu defnyddio yn Nhasg 2.

[6 marc]

Band	AA2
3	5-6 marc Ymateb da iawn sy'n dangos: • holiadur effeithiol iawn heb unrhyw wallau sy'n addas at y diben • dyluniad wedi'i strwythuro'n effeithiol sy'n defnyddio iaith briodol • bod profion trylwyr wedi'u cynnal.
2	3-4 marc Ymateb da sy'n dangos: • holiadur effeithiol heb unrhyw wallau ar y cyfan sy'n addas at y diben • dyluniad wedi'i strwythuro sy'n defnyddio iaith briodol ar y cyfan • bod profion wedi'u cynnal.
1	1-2 marc Ymateb sylfaenol sy'n dangos: • holiadur sydd o bosibl yn cynnwys gwallau ac nad yw o bosibl yn addas at y diben • dyluniad heb strwythur ac sy'n defnyddio iaith nad yw o bosibl yn briodol • bod rhywfaint o brofion wedi'u cynnal.
	0 marc Nid yw'r ateb yn haeddu credyd neu ni wnaed ymgais i ateb.

Canllawiau Asesu:

- holiadur wedi'i ddylunio a'i gynhyrchu
- Un adnodd ymchwil eilaidd wedi'i ddylunio a'i gynhyrchu – e.e. cofnod ymchwil rhyngrwyd/gwefan neu dabl â sgrinluniau neu wybodaeth wedi'i hargraffu yn dangos adborth gan gwsmeriaid, polisi neu wybodaeth gwasanaeth i gwsmeriaid y busnesau adwerthu.
- Mae'r dulliau ymchwil wedi'u strwythuro'n dda ac yn cynnwys cymysgedd o gwestiynau caeedig ac agored ac ar ffurf sy'n golygu y gellir coladu'r canlyniadau yn gywir.
- Mae'r dulliau ymchwil yn galluogi'r ymgeisydd i gael gafael ar y wybodaeth berthnasol o ran cynnwys y fanyleb e.e. nodweddion gwasanaeth i gwsmeriaid, egwyddorion gwasanaeth i gwsmeriaid, sefyllfaoedd lle mae busnesau adwerthu yn rhyngweithio â chwsmeriaid, gwasanaeth i gwsmeriaid ar-lein, mathau o gwsmeriaid a disgwyliadau gwahanol gwsmeriaid a sut mae'r busnes adwerthu yn eu bodloni.
- Tystiolaeth bod y dulliau ymchwil wedi cael eu profi cyn eu defnyddio – e.e. copïau o fersiynau drafft cyn y profion ac ar ôl y profion.

Tasg 2(b)

Cofnodwch a phroseswch eich canfyddiadau.

- Cynnal gwaith ymchwil sylfaenol – cofnod o'r wybodaeth a gasglwyd gennych gan gynnwys sampl addas a ddefnyddiwyd ar gyfer amrywiaeth o gwsmeriaid
- Cynnal gwaith ymchwil eilaidd – cofnod o'r wybodaeth a gasglwyd gennych gan gynnwys eich arsylwadau, unrhyw adborth gan gwsmeriaid a gyflwynwyd ar y rhynggrwyd, safonau gwasanaeth i gwsmeriaid, polisïau a siarteri'r busnes adwerthu.

[6 marc]

Band	AA2
	5-6 marc
3	Ymateb da iawn sy'n dangos: • ymarfer effeithiol iawn ym maes ymchwil i gwsmeriaid • bod data hynod briodol a digonol wedi'u casglu o ffynonellau sylfaenol ac eilaidd • trefniadau clir a thrylwyr ar gyfer coladu data a chanlyniadau sylfaenol ac eilaidd • bod sampl o faint addas wedi'i defnyddio a bod amrywiaeth eang o gwsmeriaid yn rhan o'r sampl • bod data sylfaenol ac eilaidd wedi'u prosesu'n gywir.
2	3-4 marc Ymateb da sy'n dangos: • ymarfer effeithiol ym maes ymchwil i gwsmeriaid • bod data priodol a digonol wedi'u casglu o ffynonellau sylfaenol ac eilaidd • trefniadau cynhwysfawr ar gyfer coladu data a chanlyniadau sylfaenol ac eilaidd • bod sampl o faint addas wedi'i defnyddio a bod amrywiaeth o gwsmeriaid yn rhan o'r sampl • bod data sylfaenol ac eilaidd wedi'u prosesu'n gywir ar y cyfan.
1	1-2 marc Ymateb sylfaenol sy'n dangos: • rhywfaint o ymarfer effeithiol ym maes ymchwil i gwsmeriaid • bod data cryno neu anghyflawn wedi'u casglu o ffynonellau sylfaenol ac eilaidd • trefniadau rhannol ar gyfer coladu data a chanlyniadau sylfaenol ac eilaidd • bod maint y sampl a ddefnyddiwyd o bosibl yn anaddas (llai na 12) neu mai amrywiaeth cyfyngedig o gwsmeriaid a oedd yn rhan o'r sampl • ymgais i brosesu data sylfaenol ac eilaidd yn gywir i ryw raddau.
	0 marc Nid yw'r ateb yn haeddu credyd neu ni wnaed ymgais i ateb.

Canllawiau Asesu:

- Ceir tystiolaeth bod y gwaith ymchwil sylfaenol ac eilaidd wedi'i gynnal e.e. copïau o ddulliau ymchwil wedi'u cwblhau.
- Tystiolaeth o sampl addas (o leiaf 12) o gwsmeriaid â gwahanol broffiliau
- Caiff y gwaith ymchwil ei gofnodi'n gywir ar ddogfennau crynodeb addas fel tabl canlyniadau neu gasgliad o siartiau cyfrif.

Tasg 3

Llunio adroddiad i reolwr y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych.

Dylai eich adroddiad gyflwyno a dadansoddi'r wybodaeth a gasglwyd gennych a dod i gasgliadau am ansawdd profiad y cwsmer yn seiliedig ar eich gwybodaeth am wasanaeth i gwsmeriaid, eich holiadur a chanfyddiadau eich gwaith ymchwil eilaidd.

Rhaid i'r adroddiad gynnwys cyfeiriadau at sut y mae'r ffordd y caiff gwasanaeth i gwsmeriaid ei darparu yn wahanol ar draws y sianeli adwerthu h.y., y ddarpariaeth yn y siop ac ar-lein.

Rhaid i'r adroddiad ddangos eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth o wasanaeth i gwsmeriaid ac esbonio sut y mae'n gysylltiedig â'r busnes a ddewiswyd gennych, cyflwyno canfyddiadau eich gwaith ymchwil a dadansoddi a gwerthuso ansawdd profiad y cwsmer yn y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych.

Rhaid i'ch adroddiad gynnwys y canlynol:

Tasg 3(a)

Technegau cyflwyno addas ar gyfer cyflwyno eich canfyddiadau. Dylid defnyddio amrywiaeth o ddiagramau yn ogystal â deunydd ysgrifenedig.

[4 marc]

AA2	AA1	AA2	AA3	Cyfanswm y Marciau
Dyfarnwch 4 marc am ddefnydd ardderchog o dechnegau cyflwyno i gyflwyno'r canfyddiadau. Mae'r drefn a'r cyflwyniad yn gwbl briodol a chywir. Ceir amrywiaeth eang o ddiagramau cyflawn heb lawer o wallau, os o gwbl. Dyfarnwch 3 marc am ddefnydd da o dechnegau cyflwyno i gyflwyno'r canfyddiadau. Mae'r drefn a'r cyflwyniad yn briodol ac yn gywir ar y cyfan. Mae'r diagramau yn briodol a cheir rhywfaint o amrywiaeth. Dyfarnwch 2 marc am ddefnydd sylfaenol o dechnegau cyflwyno i gyflwyno'r canfyddiadau. Mae'n bosibl bod y drefn a'r cyflwyniad yn briodol ond gall fod rhai gwallau a hepgoriadau. Mae'n bosibl bod y diagramau yn briodol ond bydd amrywiaeth gyfyngedig ohonynt. Dyfarnwch 1 marc am ddefnydd cyfyngedig o dechnegau cyflwyno i gyflwyno'r canfyddiadau. Mae'n bosibl bod y drefn yn amhriowol, a bod y cyflwyniad yn anghyflawn ac yn cynnwys gwallau a hepgoriadau. Mae'n bosibl mai prin yw'r diagramau a'u bod yn cynnwys gwallau.		4		4

Canllawiau Asesu:

- Caiff canlyniadau'r gwaith ymchwil eu cyflwyno mewn strwythur priodol. Gellir eu llunio â llaw neu eu cynhyrchu gan ddefnyddio TG.
- Defnyddir cyfuniad o siartiau, fel siartiau bar a siartiau cylch, yn briodol ac yn gywir, ynghyd â chrynodeb ysgrifenedig o'r prif ganfyddiadau.
- Mae'r crynodeb o'r canlyniadau yn gywir ac yn cynnwys y wybodaeth berthnasol.

Tasg 3(b)

Esboniad o'r proffil gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych.

Fel rhan o'r proffil hwn, rhaid i chi wneud y canlynol:

- dangos eich dealltwriaeth o bwysigrwydd gwasanaeth i gwsmeriaid, y gwahanol sefyllfaoedd lle y bydd busnesau yn rhyngweithio â chwsmeriaid a sut y darperir gwasanaeth i gwsmeriaid ar-lein
- esbonio pam bod gwasanaeth i gwsmeriaid yn bwysig ar gyfer y busnes a ddewiswyd gennych
- esbonio'r gwahanol sefyllfaoedd lle y bydd y busnes a ddewiswyd gennych yn rhyngweithio â'i gwsmeriaid
- esbonio sut mae'r busnes a ddewiswyd gennych yn addasu ei wasanaeth i gwsmeriaid i'w gynnal ar-lein
- nodi ac esbonio'r gwahanol fathau o gwsmeriaid a'u disgwyliadau o ran y busnes a ddewiswyd gennych.

[16 marc]

Band	AA1	AA2
4	7-8 marc Ymateb ardderchog sy'n dangos: • amrywiaeth eang o wybodaeth fanwl a chywir • dealltwriaeth wedi'i datblygu'n llawn sy'n dangos perthnasedd i ofynion y dasg • tystiolaeth/enghreifftiau wedi'u dewis yn dda • defnydd effeithiol a manwl o derminoleg.	7-8 marc Ymateb ardderchog sy'n dangos: • esboniad effeithiol iawn o'r proffil gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer y busnes a ddewiswyd • cyfeiriad manwl a chwbl berthnasol at y busnes adwerthu a ddewiswyd.
3	5-6 marc Ymateb da sy'n dangos: • amrywiaeth o wybodaeth gywir • dealltwriaeth ddatblygedig sy'n berthnasol i ofynion y dasg • tystiolaeth/enghreifftiau priodol • defnydd manwl o derminoleg.	5-6 marc Ymateb da sy'n dangos: • esboniad effeithiol o'r proffil gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer y busnes a ddewiswyd • cyfeiriad perthnasol at y busnes adwerthu a ddewiswyd.
2	3-4 marc Ymateb sylfaenol sy'n dangos: • rhywfaint o wybodaeth gywir • dealltwriaeth rannol sy'n berthnasol i ofynion y dasg • tystiolaeth/enghreifftiau nad ydynt bob amser yn berthnasol • rhywfaint o ddefnydd o derminoleg briodol.	3-4 marc Ymateb sylfaenol sy'n dangos: • rhywfaint o esboniad o'r proffil gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer y busnes a ddewiswyd • rhywfaint o gyfeiriad at y busnes adwerthu a ddewiswyd nad yw o bosibl bob amser yn berthnasol.

1	1-2 farc Ymateb cyfyngedig sy'n dangos: • gwybodaeth gyfyngedig. • dealltwriaeth brin sy'n berthnasol i'r pwnc neu'r dasg • dim tystiolaeth/enghreifftiau perthnasol • defnydd prin iawn o derminoleg, neu ddim o gwbl.	1-2 farc Ymateb cyfyngedig sy'n dangos: • esboniad prin o'r proffil gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer y busnes a ddewiswyd • cyfeiriadau prin at y busnes adwerthu a ddewiswyd nad ydynt o bosibl yn berthnasol.
	0 marc Nid yw'r ateb yn haeddu credyd neu ni wnaed ymgais i ateb.	0 marc Nid yw'r ateb yn haeddu credyd neu ni wnaed ymgais i ateb.

Canllawiau Asesu:

- Gellir cysylltu llwyddiant unrhyw fusnes adwerthu ag ansawdd ei wasanaeth i gwsmeriaid, gall hyn gynyddu gwariant cwsmeriaid, teyrngarwch cwsmeriaid, denu cwsmeriaid newydd a gwella referniw gwerthiant ac elw.
- Mae'n bosibl y bydd hi'n haws i fusnes adwerthu â gwasanaeth da i gwsmeriaid gystadlu â busnesau adwerthu eraill. Mae'n bosibl y bydd hi'n anodd i fusnes adwerthu â gwasanaeth gwael i gwsmeriaid gystadlu.
- Gwneir cyfeiriadau clir at y busnes adwerthu a ddewiswyd a cheir cyfeiriadau uniongyrchol at ei gynhyrchion a'i fathau o gwsmeriaid, enghreifftiau o'i wasanaeth i gwsmeriaid ac o ddefnyddio'r data ymchwil i ddatblygu pwyntiau.
- Bydd busnesau adwerthu yn rhyngweithio â chwsmeriaid mewn sawl gwahanol ffordd, fel sêls, ymholiadau, cyngor, rhoi gwybodaeth am gynhyrchion, ymdrin â chwynion a gwasanaethau ôl-werthu.
- Gwneir cyfeiriadau clir at y busnes adwerthu a ddewiswyd a cheir disgrifiadau addas o'r ffordd mae'r busnes adwerthu hwnnw yn rhyngweithio'n benodol â'i gwsmeriaid ac o ddefnyddio'r data ymchwil i ddatblygu pwyntiau.
- Caiff y gwasanaeth i gwsmeriaid yn y siop ei addasu er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid sy'n siopa ar-lein yn cael yr un lefel o wasanaeth i gwsmeriaid. Mae adwerthu ar-lein bellach yn bwysig iawn ac mae nifer cynyddol o bobl yn dewis siopa ar-lein, felly mae'n bwysig cynnig gwasanaeth da i gwsmeriaid ar-lein.
- Caiff y sefyllfaoedd gwahanol lle ceir enghreifftiau o rhyngweithio â chwsmeriaid oll eu cynnig yn hwylus ar-lein e.e. sêls, ymholiadau a chyngor.
- Caiff gwahanol nodweddion gwasanaeth da i gwsmeriaid, er enghraifft, cyfarch y cwsmer, rhyngweithio â'r cwsmer a nodi anghenion a disgwyliadau'r cwsmer eu trosglwyddo i lwyfan ar-lein.
- Gwneir cyfeiriadau clir at y busnes adwerthu a ddewiswyd a cheir disgrifiadau addas o'r ffordd mae'r busnes adwerthu hwnnw yn addasu ei wasanaeth i gwsmeriaid yn benodol ar gyfer ei siop ar-lein a chan ddefnyddio'r data ymchwil i ddatblygu pwyntiau.
- Caiff gwahanol fathau o gwsmeriaid y busnes adwerthu a ddewiswyd eu nodi a'u disgrifio. Mae'r rhain yn debygol o gynnwys unigolion, grwpiau, gwahanol grwpiau oedran a chwsmeriaid ag anghenion ychwanegol. Mae'n bosibl y caiff mathau eraill o gwsmeriaid eu nodi a'u disgrifio gan ddibynnu ar y busnes adwerthu a ddewiswyd. Er enghraifft, mae'n bosibl y bydd gan siop chwaraeon gwsmeriaid sy'n fabolgampwyr brwd neu broffesiynol sy'n meddu ar lefel uchel o wybodaeth am gynhyrchion ac y mae angen cynhyrchion cloer arnynt, neu mae'n bosibl y bydd siop flodau yn cymryd archebion gan fusnesau eraill sy'n prynu'n rheolaidd ac yn talu drwy anfonebu.
- Bydd disgwyliadau cwsmeriaid yn aml yn seiliedig ar nifer o wahanol anghenion fel gwybodaeth am yr hyn y maent yn ei brynu, cyfathrebu â staff gwerthu, gofyn am gyngor a chael gwybodaeth am brisiau a dulliau talu.
- Dylai ymateb yr ymgeisydd ganolbwyntio'n benodol ar yr adwerthwr a ddewiswyd ganddo ac ni ddylai gyfeirio at fathau a disgwyliadau cyffredinol ac annelwig mewn perthynas â chwsmeriaid a defnyddio'r data ymchwil i ddatblygu pwyntiau.

Tasg 3(c)

Dadansoddiad o sut mae'r busnes adwerthu a ddewiswyd gennych yn ceisio bodloni disgwyliadau cwsmeriaid ar-lein ac yn ei siop. [8 marc]

AA2	AA1	AA2	AA3	Cyfanswm y Marciau
Dyfarnwch 4 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd ardderchog. Gwneir pwyntiau cwbl berthnasol am y ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid, a chaiff y pwyntiau eu cefnogi. Mae'r pwyntiau a wneir am y gwasanaeth ar-lein a'r siop wedi'u datblygu'n dda. Dyfarnwch 3 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd dda. Gwneir pwyntiau perthnasol am y ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid, a chaiff y pwyntiau eu cefnogi ar y cyfan. Mae'n bosibl na fydd yr ymateb yn gytbwys er y bydd y pwyntiau a wneir naill ai am y gwasanaeth ar-lein neu'r siop wedi'u datblygu'n dda. Dyfarnwch 2 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd sylfaenol. Mae'n bosibl y bydd y pwyntiau yn berthnasol i'r ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid ond na fyddant wedi'u cefnogi ac mae'n bosibl na fydd yr ymatebion yn gytbwys, gan ganolbwyntio ar y gwasanaeth ar-lein neu'r siop. Dyfarnwch 1 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd gyfyngedig, sydd o bosibl yn arwynebol neu nad yw'n berthnasol i'r ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid. Mae'n bosibl mai pwyntiau cyffredinol a wneir ac mai dim ond cyfeiriadau at y gwasanaeth ar-lein neu'r siop a geir. AA3 Dyfarnwch 4 marc am ddadansoddiad ardderchog o'r ffordd mae'r siop a ddewiswyd yn ceisio bodloni disgwyliadau cwsmeriaid ar-lein ac yn ei siop. Mae'n bosibl y caiff amrywiaeth o faterion eu dadansoddi'n gywir ac yn fanwl. Caiff amrywiaeth o fathau o gwsmeriaid a sefyllfaoedd eu trafod, ac mae'r dadansoddiadau yn graff ac yn dreiddgar. Dyfarnwch 3 marc am ddadansoddiad da o'r ffordd mae'r siop a ddewiswyd yn ceisio bodloni disgwyliadau cwsmeriaid ar-lein ac yn ei siop. Mae'n bosibl y caiff amrywiaeth o faterion eu dadansoddi'n gywir ac yn fanwl i ryw raddau. Caiff amrywiaeth o fathau o gwsmeriaid a sefyllfaoedd eu trafod ond mae'n bosibl na fydd y dadansoddiadau yn gytbwys. Dyfarnwch 2 marc am ddadansoddiad sylfaenol o'r ffordd mae'r siop a ddewiswyd yn ceisio bodloni disgwyliadau cwsmeriaid ar-lein ac yn ei siop. Mae'n bosibl y caiff amrywiaeth o faterion eu dadansoddi er na fydd y dadansoddiadau o bosibl yn gywir nac yn fanwl. Caiff		4	4	8

amrywiaeth o fathau o gwsmeriaid a sefyllfaoedd eu trafod heb fanylion.

Dyfarnwch **1** marc am ddadansoddiad cyfyngedig o'r ffordd mae'r siop a ddewiswyd yn ceisio bodloni disgwyliadau cwsmeriaid ar-lein ac yn ei siop. Caiff nifer gyfyngedig o faterion eu dadansoddi, ac nid yw'r dadansoddiad yn fanwl. Caiff amrywiaeth gyfyngedig o fathau o gwsmeriaid a sefyllfaoedd eu trafod.

Canllawiau Asesu:

- Dylai ymateb yr ymgeisydd fod yn seiliedig yn benodol ar yr adwerthwr a ddewiswyd a'r wybodaeth ymchwil a gasglwyd. Rhaid i'r ymateb ystyried y siop wirioneddol a'r gwasanaeth ar-lein.
- Dylid nodi ffyrdd y mae'r busnes adwerthu yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid o'r data ymchwil ac wedyn dylid eu dadansoddi drwy ystyried sut maent yn bodloni ac yn rhagori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid, lefel ansawdd y gwasanaeth i gwsmeriaid, sut y caiff (neu na chaiff) perthnasoedd â chwsmeriaid eu meithrin, sut mae'r gwasanaeth i gwsmeriaid yn cyfrannu at bwynt gwerthu unigryw (neu nad yw'n gwneud hynny) a sut mae profiad y cwsmer yn gyson (neu nad yw'n gyson) rhwng gwahanol sianeli.
- Dylai'r ymateb gynnwys dadansoddiad o wahanol fathau o gwsmeriaid a sefyllfaoedd sy'n briodol ar gyfer y busnes adwerthu a ddewiswyd.

Tasg 3(ch)

Dadansoddiad o sut mae'r busnes adwerthu a ddewiswyd gennych yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid. [10 marc]

AA2	AA1	AA2	AA3	Cyfanswm y Marciau
Dyfarnwch 4 marc am gymhwyso gwybodaeth at y ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid mewn ffordd ardderchog. Gwneir pwyntiau cwbl berthnasol a chânt eu cefnogi'n effeithiol. Ceir defnydd hyderus o ddata ac mae'r drafodaeth yn gytbwys ac wedi'i datblygu'n dda. Dyfarnwch 3 marc am gymhwyso gwybodaeth at y ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid mewn ffordd dda. Gwneir pwyntiau perthnasol a chânt eu cefnogi. Defnyddir y data ymchwil yn effeithiol, ac mae'r drafodaeth yn gytbwys, neu mae'r drafodaeth am nodweddion allweddol neu egwyddorion gwasanaeth i gwsmeriaid wedi'i datblygu'n dda. Dyfarnwch 2 marc am gymhwyso gwybodaeth at y ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid mewn ffordd sylfaenol heb lawer o fanylion o bosibl. Mae'n bosibl y bydd y pwyntiau yn berthnasol ond na chânt eu cefnogi. Gall fod rhywfaint o ymdrech i ddefnyddio'r data ymchwil. Mae'n bosibl y ceir cyfeiriadau at nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth i gwsmeriaid, ond na fydd y drafodaeth o bosibl yn gytbwys. Dyfarnwch 1 marc am gymhwyso gwybodaeth at y ffordd mae'r busnes a ddewiswyd yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid mewn ffordd gyfyngedig ac arwynebol o bosibl. Mae'n bosibl mai pwyntiau cyffredinol a wneir ac mai dim ond ymgais gyfyngedig a geir i ddefnyddio'r data ymchwil. Mae'n bosibl mai dim ond cyfeiriadau at nodweddion allweddol neu egwyddorion gwasanaeth i gwsmeriaid a geir.		4	6	10

Band	AA3
3	5-6 marc Ymateb da iawn sy'n dangos: • dadansoddiad effeithiol iawn o'r ffordd mae'r busnes adwerthu a ddewiswyd gennych yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid • dadleuon cytbwys wedi'u datblygu'n dda, sy'n cynnwys amrywiaeth eang o nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid • barnau cwbl ystyrlon, a gaiff eu cefnogi'n effeithiol gan ddata ymchwil.
2	3-4 marc Ymateb da sy'n dangos: • dadansoddiad effeithiol o'r ffordd mae'r busnes adwerthu a ddewiswyd gennych yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid • dadleuon cytbwys, sy'n cynnwys amrywiaeth o nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid neu ddadl unochrog ddatblygedig • barnau ystyrlon, a gaiff eu cefnogi gan ddata ymchwil.
1	1-2 marc Ymateb sylfaenol sy'n dangos: • rhywfaint o ddadansoddiad o'r ffordd mae'r busnes adwerthu a ddewiswyd gennych yn dangos nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid • dadleuon cyfyngedig sy'n cynnwys amrywiaeth gyfyngedig o nodweddion allweddol ac egwyddorion gwasanaeth da i gwsmeriaid ac sydd o bosibl yn anghytbwys • rhai barnau, nad ydynt o bosibl wedi'u cefnogi gan ddata ymchwil.
	0 marc Nid yw'r ateb yn haeddu credyd neu ni wnaed ymgais i ateb.
Canllawiau Asesu: • Mae'r nodweddion allweddol yn cynnwys cyfarch y cwsmer, rhyngweithio â'r cwsmer, nodi anghenion a disgwyliadau'r cwsmer, meithrin cydberthynas â'r cwsmer, annog adborth gan gwsmeriaid, ymateb i adborth gan gwsmeriaid a darparu gwasanaethau a chyfleusterau i gwsmeriaid. • Mae egwyddorion gwasanaeth i gwsmeriaid yn cynnwys gwrandio, ymateb, amynedd, empathi, cwrteisi, gwybodaeth am gynhyrchion a gwasanaethau a gweithredu fel tîm. • Dylid dadansoddi'r rhan fwyaf o'r rhain gan ddefnyddio'r data ymchwil a gellir cyfeirio at y siop wirioneddol a'r gwasanaeth ar-lein. • Bydd yr ymateb yn cysylltu'r nodweddion a'r egwyddorion â gwybodaeth benodol a gasglwyd yn y data ymchwil. Gan dynnu sylw at ddadansoddiadau cadarnhaol a negyddol o ran sut mae'r busnes a ddewiswyd yn dangos (neu nad yw'n dangos) y nodweddion allweddol a'r egwyddorion.	

Tasg 3(d)**Gwerthusiad o ansawdd profiad y cwsmer yn y busnes adwerthu a ddewiswyd gennych.****[10 marc]**

AA2	Dyfarnwch 4 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd ardderchog. Gwneir pwyntiau cwbl berthnasol ac mae'r defnydd o ddata ymchwil yn ystyrllon ac yn hyderus. Dyfarnwch 3 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd dda. Gwneir pwyntiau perthnasol, a defnyddir data ymchwil yn effeithiol. Dyfarnwch 2 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd sylfaenol. Gwneir rhai pwyntiau perthnasol ac mae'n bosibl y ceir rhywfaint o ymgais i ddefnyddio'r data ymchwil. Dyfarnwch 1 marc am gymhwyso gwybodaeth at y busnes a ddewiswyd mewn ffordd gyfyngedig ac arwynebol o bosibl. Mae'n bosibl mai pwyntiau cyffredinol a wneir ac mai dim ond ymgais gyfyngedig a geir i ddefnyddio'r data ymchwil.	AA1	AA2	AA3	Cyfanswm y Marciau
			4	6	10
Band	AA3				
3	5-6 marc Ymateb da iawn sy'n dangos: • gwerthusiad effeithiol iawn o ansawdd profiad y cwsmer yn y busnes a ddewiswyd • dadleuon cytbwys wedi'u datblygu'n dda sy'n gwerthuso amrywiaeth eang o faterion gwasanaeth i gwsmeriaid • barnau cwbl ystyrllon, wedi'u cefnogi'n effeithiol gan dystiolaeth.				
2	3-4 marc Ymateb da sy'n dangos: • gwerthusiad effeithiol o ansawdd profiad y cwsmer yn y busnes a ddewiswyd • dadleuon cytbwys sy'n gwerthuso amrywiaeth o faterion gwasanaeth i gwsmeriaid neu • dadl wedi'i datblygu'n dda sydd o bosibl yn unochrog • barnau ystyrllon, wedi'u cefnogi gan dystiolaeth.				
1	1-2 marc Ymateb sylfaenol sy'n dangos: • rhywfaint o werthusiad o ansawdd profiad y cwsmer yn y busnes a ddewiswyd • dadleuon sy'n gwerthuso amrywiaeth o faterion gwasanaeth i gwsmeriaid nad ydynt o bosibl wedi'u datblygu'n ddigonol a/neu sy'n anghytbwys • rhai barnau, na chânt o bosibl eu cefnogi.				
	0 marc Nid yw'r ateb yn haeddu credyd neu ni wnaed ymgais i ateb.				

Canllawiau Asesu:

- Bydd y gwerthusiad yn ystyried yr holl dasgau blaenorol ac yn rhoi barn fanwl am brofiad y cwsmer yn y busnes adwerthu a ddewiswyd. Bydd hyn yn cyfeirio at y gwaith ymchwil a gasglwyd ac yn ystyried y siop wirioneddol a'r gwasanaeth ar-lein.
- Dylid cynnwys pob agwedd ar wasanaeth i gwsmeriaid, a gall fod yn seiliedig ar wahanol fathau o gwsmeriaid, sefyllfaoedd lle mae cwsmeriaid yn rhyngweithio neu'r nodweddion a'r egwyddorion.
- Dylid defnyddio'r data ymchwil i atgyfnerthu'r gwerthusiad a dylid nodi a thrafod y prif faterion.

DRAFT

Meini Prawf Asesu ar gyfer Uned 2:

Cwestiwn			Dyranid Marciau															
			Adran												Cyfanswm	AA1	AA2	AA3
2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	2.2.1	2.2.2	2.2.3	2.3.1	2.3.2	2.3.3	2.3.4							
1									✓				6		6			
2										✓			6		6			
3	(a)										✓		4		4			
	(b)		✓		✓	✓	✓	✓					16	8	8			
	(c)							✓					8		4	4		
	(ch)			✓	✓							✓	10		4	6		
	(d)			✓	✓							✓	10		4	6		
Cyfanswm			4	4	4	4	2	2	8	6	6	4	12	60	8	36	16	