

# Customer Service Training

## Hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmer

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.

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 gynllunnir 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.

### CUSTOMER SERVICE APPRENTICESHIPS

- Customer Service Apprenticeship
- Customer Service Advanced Apprenticeship
- Prentisiaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Prentisiaeth Uwch Gwasanaeth Cwsmeriaid



**Cambrian Training**  
Hyfforddiant Cambrian



**Cronfa Gymdeithasol Ewrop**  
European Social Fund



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

### Funding Criteria

- For Individuals who are recruited as apprentices
- For non-priority Level 2 & Level 3 Retail, Customer Service, Business Administration and Level 2 Team Leading are limited to those individuals who are recruited as apprentices
- 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 can have a degree, HND or HNC if achieved in a different sector.

\* Individuals with disabilities are exempt from this requirement

For more information contact:

0800 731 8199

training@babcockinternational.com

www.babcocktraining.com

### 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

#### BENEFITS OF APPRENTICESHIPS

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

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 - Cymhwysio Rhif & Cyfathrebu

### Meini Prawf Cyllido

- Ar gyfer Unigolion sy'n cael eu recriwtio fel prentisiaid
- Ar gyfer Manwerthu Lefel 2 a Lefel 3 nad yw'n flaenoriaeth, mae Gwasanaeth Cwsmer, Gweinyddiaeth Busnes ac Arweinwyr Tîm Lefel 2 wedi'u cyfyngu i'r unigolion hynny sy'n cael eu recriwtio fel prentisiaid
- Rhaid iddo beidio â bod mewn unrhyw fath o addysg a ariennir gan y llywodraeth
- Rhaid bod yn ddinesydd Ewropeaidd
- Ni all y rhai sy'n ymgymryd â Lefel 2 feddu ar radd. Gall y rhai sy'n ymgymryd â Lefel 3 fod â gradd, HND neu HNC os cânt eu cyflawni mewn sector gwahanol.

\* Mae unigolion ag anableddau wedi'u heithrio o'r gofyniad hwn

### 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 - Cymhwysio Rhif & Cyfathrebu

#### MANTEISION PRENTISIAETHAU

- Darparu sgiliau newydd a datblygu sgiliau presennol
- Hyfforddiant a gyflwynir yn y gweithle
- Ymgynghorwyr Dysgu Galwedigaethol Penodedig sy'n ymweld trwy apwyntiad yn unig
- Gwella rhagolygon gyrfa yn y dyfodol
- Darparu ymdeimlad o gyflawniad
- Ennill cymhwyster gwerthfawr a gydnabyddir yn genedlaethol

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â:

0800 731 8199

training@babcockinternational.com

www.babcocktraining.com