

Gofal Cwsmer a'r Iaith Gymraeg

01

Deall dewis iaith

Mae siaradwyr dwyieithog yn penderfynu pa iaith y maent yn mynd i siarad wrth gamu mewn i bob sefyllfa. Mae pobl yn dymuno siarad iaith benodol yn aml am eu bod nhw'n teimlo'n fwy cyfforddus yn yr iaith honno. Mae hyn yn arbennig o wir os yw pobl yn fregus.

02

Amgylchedd

Gwnewch yn siŵr fod yr amgylchedd yn ddwyieithog ac yn groesawgar. Gwnewch yn siŵr bod popeth **gweledol** gan gynnwys posteri ac arwyddion yn ddwyieithog. Mae'r amgylchedd **clywedol** yn dylanwadu yn drwm ar ddewis iaith pobl. Rheolwch yr amgylchedd drwy chwarae cerddoriaeth neu orsaf radio Gymraeg neu rhwch y teledu ar sianel Gymraeg.

Top Tip: Mae clywed staff yn siarad Cymraeg gyda'i gilydd yn arwydd pendant a chilir i siaradwyr Cymraeg fod croeso iddynt ddefnyddio'r iaith.

03

Cyfarch

Er mwyn cefnogi cwsmeriaid i wneud penderfyniad i siarad Cymraeg mae angen iddynt glywed yr iaith yn cael ei defnyddio. Drwy wneud yn siŵr ein bod ni yn cyfarch y cwsmer yn gyntaf, naill ai yn Gymraeg yn unig neu yn ddwyieithog, rydym yn cymryd cyfrifoldeb ac yn dangos yn glir fod croeso i bobl siarad Cymraeg neu Saesneg.

04

Ymateb

Mae angen bod yn rhagweithiol wrth ymateb. Ceisiwch eich gorau yn yr iaith mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn ei dewis. Mae hynny yn mynd i olygu rhywbeth gwahanol i bawb.

Staff sy'n siarad yn hyderus – Gallwch gynnal sgwrs lawn yn yr iaith mae pobl yn ei dewis.

Staff sy'n llai hyderus – Defnyddiwch gymaint o Gymraeg â phosib. Bydd pobl yn ddiolchgar eich bod yn ymdrechu ac yn ymateb i'w anghenion nhw i eithaf eich gallu. Peidiwch â bod ofn gofyn am y gair yn Saesneg os nad ydych yn siŵr o'r ystyr.

Staff nad ydynt yn medru cynnal sgwrs yn Gymraeg – Defnyddiwch unrhyw eiriau Cymraeg sydd gennych o fewn eich brawddegau a dangoswch gwртеisi tuag atynt. Eglurwch eich sefyllfa a nodwch eich bod yn mynd i ôl rhywun sy'n gallu siarad Cymraeg a gwnewch hynny heb roi'r argraff bod hynny yn drafferth.

***Yn ôl Safonau'r Iaith Gymraeg dylai staff derbynfeydd sy'n agored i'r cyhoedd allu defnyddio'r Gymraeg gyda chwsmeriaid**



www.comisiynyddygydraeg.cymru

BWRDD
GWASANAETHAU
CYHOEDDUS
GWYNEDD AC
YNYN MON



y ganolfan cynllunio iaith
welsh centre for language planning

Cofnodi

Os yn bosib gwnewch gofnod o iaith defnyddwyr gwasanaeth fel y byddwch yn cofio tro nesaf, ac yn medru ymateb yn hyderus yn eu dewis iaith. Mae'n rhwystredig i siaradwyr Cymraeg os ydynt yn gorfod gofyn dro ar ôl tro.

Rhestr wirio

- Rhoi cyfarchiad yn Gymraeg neu'n ddwyieithog
- Arwyddion gwladwy yn nodi bod posib i ddefnyddwyr gwasanaeth ddefnyddio'r Gymraeg
- Bathodyn ar wisg staff y dderbynfa yn nodi eu bod yn siarad Cymraeg
- Pob arwydd sydd yn y dderbynfa yn ymddangos yn Gymraeg a Saesneg
- Adnoddau digidol yn arddangos negeseuon Cymraeg a Saesneg
- Canllaw iaith ar gael i staff i gefnogi gyda geirfa cyfarch Cymraeg



Geirfa

Cyfarchion – Bore da / Pnawn da / Noswaith dda / Alla' i'ch helpu chi? / Sut alla' i'ch helpu chi?

Ateb y ffôn – fel uchod ac enw'r gwasanaeth.

Trosglwyddo i aelod arall o'r tîm – Dwi'n eich trosglwyddo chi i

Egluro nad ydych yn siarad Cymraeg – Dwi ddim yn siarad Cymraeg. Mi wna'i nôl help / siaradwr Cymraeg. Dwi'n dysgu Cymraeg. Siaradwch yn araf os gwelwch yn dda.

Eich geirfa chi:

Top Tip: Mi ddylech wybod pwy sy'n siarad Cymraeg yn eich adran/tîm. Gwnewch nodyn o'i henw/manylion cyswllt o flaen llaw er mwyn medru ymateb yn gyflym a di-ffws.

Manylion cyswllt siaradwr Cymraeg:

