

Taflen Ganllaw 4

Ymchwilio a deall eich marchnad a gwerthu eich gwasanaeth

Mae'r farchnad feicro-ofal yn eang ac yn amrywiol. I helpu i wneud eich busnes meicro-ofal yn llwyddiant, ac i wneud y mwyaf o bob cyfle, mae angen i chi ddeall pwy yw eich cwsmeriaid posib', a'ch cystadleuwyr. Os ydych chi'n gwybod beth mae eich cwsmeriaid ei eisiau a'i angen, bydd yn eich helpu i ddatblygu eich gwasanaethau ar gyfer eu hanghenion nhw. Yn yr un modd, trwy ddeall pwy sy'n cystadlu yn eich erbyn, byddwch yn gallu deall beth maent yn ei gynnig a sut i wella ar hynny a rhoi mantais i'ch busnes.

1. Cynnyrch/Gwasanaeth - Byddwch yn eglur ynglŷn â'r hyn rydych chi'n ei gynnig/werthu i'ch cwsmeriaid/cleientiaid.

Gall meicro-ofalwyr helpu pobl gydag amrywiaeth o bethau, er enghraifft:

- | | | |
|--|---|---|
| - Gwasanaethau gofal cartref | - Cyfleoedd hamdden, lles a chymdeithasol | - Darparu prydau ar gyfer pobl yn eu cartrefi eu hunain |
| - Seibiant i ofalwyr | - Glanhau | - Nôl neges ar gyfer un neu fwy nag un person |
| - Gwyliau a seibiant byr | - Cymorth gyda biliau | |
| - Gweithgareddau sy'n dod â phobl at ei gilydd | - Gofalu am anifeiliaid anwes | |
| | - Ymglyfeillio/cwmnïaeth | |
| | - Help i arddio | |

2. Lle – Ble ydych chi'n gwerthu eich gwasanaeth?

Ble yn eich cymuned fyddwch chi'n darparu eich gwasanaeth? Pethau i feddwl amdanynt:

1. Pa mor bell ydych chi'n barod i deithio; sut ydych chi'n teithio i gyrraedd eich cwsmeriaid/cleientiaid?
2. Ydy'ch cwsmeriaid/cleientiaid yn dod atoch chi i dderbyn y gwasanaeth rydych chi'n ei gynnig?
3. Ydych chi'n darparu eich gwasanaeth yng nghartref y cwsmeriaid/cleientiaid?
4. Ydych chi angen ystafell neu neuadd gymunedol i ddarparu eich gwasanaeth?
5. Ydych chi angen cludiant i ddarparu'ch gwasanaeth?

3. Cwsmeriaid/Cleientiaid – I bwy ydych chi'n gwerthu eich gwasanaeth?

Bydd eich cwsmeriaid i gyd yn wahanol. Byddant yn bobl o bob lliw a llun ac oed. Ble maen nhw, a beth maen nhw ei angen neu ei eisiau? Fel mae'r hen ddihareb yn ei ddweud, "*peidiwch â rhoi'ch wyau i gyd yn yr un fasged*", sy'n golygu na ddylech chi ddibynnu ar un math o gwsmer/cleient yn unig. Pethau i feddwl amdanynt:

1. Beth mae pobl ei angen neu ei eisiau?
2. Beth allwch chi ei gynnig i bobl o wahanol oed?
3. Beth allwch chi ei gynnig i bobl sydd â gwahanol anghenion, e.e. gydag anabledd dysgu, corfforol neu synhwyrdd, pobl hŷn, pobl unig, pobl sy'n cael trafferth â salwch meddwl ac ati.
4. Mae pobl yn sôn am "*fwlch yn y farchnad*". Mae hyn yn golygu gweld cyfle i ddarparu rhywbeth nad yw ar gael eto, ond y mae cwsmeriaid/cleientiaid ei eisiau. Efallai bod hyn yn wir, **ond** meddylwch yn ofalus pam mae bwllch yno. Oes wir angen beth rydych chi'n ei gynnig? Gwnewch yr ymchwil.

Cwsmeriaid targed	Beth maen nhw ei angen/eisiau
Cwsmer math 1	
Cwsmer math 2	
Cwsmer math 3	
Cwsmer math 4	

4. Pris

Mae'r pris yn bwysig i chi ac i'ch cwsmeriaid/cleientiaid. Pethau i feddwl amdanynt:

1. Faint mae'n ei gostio i brynu eich gwasanaeth?
2. Nid oes rhaid iddo fod y gwasanaeth rhataf sydd ar gael **ond**, ydi cost eich gwasanaeth yn werth da am arian ac yn fforddiadwy?
3. Mae cwsmeriaid/cleientiaid fel arfer yn hapus i dalu pris rhesymol os yw'r gwasanaeth o safon ac yn ddibynadwy.
4. Ydi cost eich gwasanaeth yn talu'r costau am ei ddarparu? Mae hyn yn ehangach na'r amser rydych chi'n ei dreulio gyda'ch cwsmer/cleient yn unig. Ystyriwch bopeth mae'n ei gymryd i chi ddarparu eich gwasanaeth e.e. amser teithio a chost teithio, cynnyrch rydych chi'n gorfod ei brynu i ddarparu'r gwasanaeth, ac ati.

5. Cystadleuwyr neu Gydweithredwyr

Yn draddodiadol, byddai meicro-ofalwyr eraill yn cystadlu yn eich erbyn chi. Ond o feddwl am y peth, mae posib' i'r meicro-ofalwyr hynny hefyd fod yn bartneriaid a chydweithredwyr strategol i chi. Fe fydd gennych chi'r un nod. Gallai ffurfio partneriaethau a chydweithio'n ofalus gryfhau eich busnes, dod â mwy o incwm a'ch galluogi i gyflawni mwy. Pethau i feddwl amdanynt:

1. Pwy sy'n gystadleuwyr i chi fel meicro-ofalwyr?
2. Beth maen nhw'n ei gynnig? Pa wasanaeth maent yn ei ddarparu?
3. Ydi'r hyn rydych chi ac y maen nhw'n ei ddarparu'n cyd-fynd â'i gilydd?
4. A oes potensial i chi weithio gyda'r meicro-ofalwr/ofalwyr yma weithiau?
5. Mae cydweithio da'n cychwyn trwy siarad ac ystyried y syniad a'r potensial o gyd-weithio e.e. cefnogi'r naill a'r llall pan nad ydych chi'n gallu gweithio fel pan fyddwch chi'n cymryd gwyliau neu mewn argyfwng personol, neu fod yn rhan o gydweithrediad ehangach rhwng meicro-ofalwyr.
6. Allech chi ddysgu gan eich gilydd?
7. Meddyliwch yn ofalus sut y byddech chi'n cydweithio. Efallai y byddai angen i chi ystyried Cytundeb Cydweithio a fydd yn nodi pethau'n eglur iawn, fel enwau'r holl bartneriaid/cydweithredwyr, beth fydd y cydweithrediad yn ei wneud, hyd y cytundeb, y safon mae pob partner/cydweithredwr yn cytuno i'w darparu, atebolrwydd, cyfathrebu rhwng y partïon, cyfnod adolygu, dyletswyddau gweinyddol ac arian, unrhyw newidiadau a therfynu'r cytundeb.

Cystadleuwyr	Beth maen nhw'n ei gynnig	Oes posib' i chi gydweithio â nhw? OES/NAC OES
Cystadleuwr 1		
Cystadleuwr 2		
Cystadleuwr 3		
Cystadleuwr 4		

6. Hyrwyddo – Dweud wrth bobl am yr hyn rydych chi'n ei gynnig.

Mae angen i chi ddweud wrth bobl am y gwasanaeth rydych chi'n ei ddarparu. Po fwyaf rydych chi'n hyrwyddo eich gwasanaeth, y mwyaf o gwsmeriaid/cleientiaid posib' fydd yn gwybod amdanoch chi a'ch cynnig. Pethau i feddwl amdanynt:

1. Sut ydych chi am hyrwyddo eich gwasanaeth. Gallech hysbysebu mewn papurau newydd, posteri mewn meddygfeydd, neuaddau cymunedol, siopau

lleol, ychwanegu eich gwasanaeth i lyfrau hysbysebu gwasanaethau lleol, ac ati.

2. Gadewch eich cerdyn busnes neu daflen i bobl rydych chi'n siarad â nhw neu yn y llefydd rydych chi wedi bod.
3. Dywedwch wrth wasanaethau proffesiynol lleol beth rydych chi'n ei ddarparu ac ym mhle e.e. Gwasanaethau Cymdeithasol, Gweithwyr Cymdeithasol, gwasanaethau cefnogi eraill, meddygfeydd – fe fyddwch chi'n rhannu llawer o'r un cwsmeriaid/cleientiaid.
4. Meddyliwch am y cyfryngau cymdeithasol e.e. Facebook, grwpiau WhatsApp, ac ati.
5. Siaradwch gyda darparwyr meicro-ofal eraill a rhwydweithiau cefnogi i sicrhau eich bod chi'n gwybod am yr anghenion a'r tueddiadau diweddaraf.
6. Efallai y byddwch chi eisiau meddwl am hyrwyddo ar y cyd â meicro-ofalwr arall, neu grŵp o feicro-ofalwyr.

7. Mae enw da'n hollbwysig

Mae eich enw da fel meicro-ofalwr yn allweddol i lwyddiant eich busnes. Mae pobl yn barnu pobl yn hawdd. Bydd enw da'n help i roi hygredded i chi ac i'r bobl rydych chi'n darparu gwasanaeth iddynt, a'u teulu a'u ffrindiau, ymddiried ynoch chi. Mae'n cymryd amser i gael enw da, ond gall un digwyddiad drwg ddod â busnes i lawr yn sydyn iawn.

*“Dydi gwasanaeth gwych i gwsmeriaid yn costio dim.
Gall gwasanaeth gwael i gwsmeriaid gostio popeth.”*

Pethau i feddwl amdanynt:

1. Ydych chi wir yn **gwrando** ar anghenion a dymuniadau eich cwsmeriaid/cleientiaid ac yn gallu darparu ar eu cyfer?
2. Ydych chi'n darparu eich gwasanaeth yn unol â'r gofynion a'r safonau cyfreithiol, e.e. Fframwaith Ansawdd Meicro-ofalwyr?
3. **Ydych chi'n ddibynadwy**, e.e. ydych chi'n cyrraedd ar amser? Os ydych chi am fod yn hwyr, ydych chi'n gallu dweud wrth y cwsmer/cleient?
4. Os bydd rhywun arall yn cyrraedd yn eich lle chi gan eich bod chi ar wyliau, yn cael saib neu mewn argyfwng, ydych chi'n gadael i'ch cwsmer/cleient neu eu teulu wybod?
5. Ydych chi'n egluro beth rydych chi'n ei wneud, a pham?
6. Ydych chi'n edrych yn smart ac yn lân?
7. Oes gennych chi'r cyfarpar llawn gyda'r cyfarpar diogelu personol priodol?
8. Ydych chi'n cyfleu agwedd gadarnhaol a medrus?
9. Pan ydych chi gyda'ch cwsmer/cleient, rhowch eich sylw i gyd iddyn nhw. Maen nhw'n talu i chi eu helpu. **Peidiwch** â ffonio nac ateb y ffôn tra ydych chi gyda nhw oni bai fod yr alwad ynglŷn â'ch cwsmer/cleient.

10. Gofalwch fod gennych chi neges peiriant ateb broffesiynol ond cyfeillgar ar eich ffôn i ddweud wrth rai sy'n galw eich bod yn brysur â chwsmer/cleient. Gofynnwch iddynt adael eu henw a'u rhif ffôn yn glir a neges fer, gan ddweud y byddwch yn eu ffonio'n ôl cyn gynted ag y gallwch. Gallai'r alwad honno fod yn gwsmer/cleient newydd.

Datblygu a Chymorth Meicro-ofal

Rob Loudon, Meicro-ofal, Swyddog Datblygu a Chynllunio
Rhif ffôn: 01352 701461
E-bost: Robert.loudon@flintshire.gov.uk
Swyddog Datblygu Meicro-ofal

Marianne Lewis, Meicro-ofal, Swyddog Cynllunio a Datblygu
Rhif ffôn: 01352 702126
E-bost: Marianne.lewis@flintshire.gov.uk
Swyddog Datblygu Meicro-ofal

Cymorth i Fusnesau

San Leonard, Prif Weithredwr Cwmnïau Cymdeithasol Cymru
Rhif ffôn: 07799 345 940
E-bost: sanleonard@socialfirmswales.co.uk

Busnes Cymru
Rhif ffôn: 03000 603 000
Gwefan: <https://busnescymru.llyw.cymru>