**Teitl Swydd:** Wrth Gefn - Swyddog Gofal Cwsmer (Derbynnydd)

**Rhif y Swydd:**

**Gwasanaeth / Adain:** Rheoleiddio a Datblygu Economaidd

**Graddfa:** Gradd 2

## Pwrpas Cyffredinol y Swydd

Darparu a hyrwyddo gwasanaeth rheng flaen proffesiynol, safon uchel ac sy'n canolbwyntio ar y cwsmer yn y Ganolfan Hamdden (yn unol â'r safonau a'r targedau yn Siarter Gwasanaethau Cwsmer y Cyngor Sir).

Bydd deilydd y swydd yn gyfrifol am yr ymateb cychwynnol i'r holl ymholiadau gan gwsmeriaid a hynny mewn ffordd effeithlon ac amserol a chan ddangos ymrwymiad y Gwasanaeth i roi gwasanaeth effeithiol i'w gwsmeriaid.

Mae rôl y derbynnydd yn hanfodol er mwyn:

- Cyfrannu at brofiad sy'n hwylus i'r cwsmer.
- Creu argraff gyntaf ffafriol o'r Ganolfan Fusnes.
- Rhoi gwybodaeth gywir i gwsmeriaid.
- Hyrwyddo rhaglenni gweithgareddau'r Canolfannau Hamdden

**Cyffredinol:** *Cydymffurfio â Pholisi Diogelu Corfforaethol yr awdurdod lleol a'r dyletswyddau a chyfrifoldebau diogelu y mae'r polisi hwnnw'n ei roi ar bob gweithiwr, gan gydweddu â gwerthoedd craidd yr Awdurdod sy'n cynnwys cefnogi plant, oedolion a all fod mewn perygl a'u teuluoedd er mwyn eu cadw'n ddiogel ac iach.*

## Prif Ddyletswyddau / Cyfrifoldebau

1. Darparu gwasanaeth derbynfa effeithiol a phroffesiynol i gwrdd â holl gwsmeriaid y Ganolfan Hamdden.
2. Croesawu cwsmeriaid i'r Ganolfan Hamdden ac arddangos sgiliau gofal cwsmer lefel uchel yn cynnwys croesawu pawb sy'n defnyddio'r ganolfan.
3. Delio gydag ymholiadau gan gwsmeriaid sy'n ymweld â'r ganolfan a thros y ffôn yn cynnwys derbyn archebion a thaliadau dros y ffôn.
4. Prosesu taliadau Debyd Uniongyrchol, ceisiadau i logi cyfleusterau a gweithgareddau a derbyn taliadau arian parod/cerdyn a hwyluso ceisiadau ar-lein yn unol â gweithdrefnau a phrosesau ariannol y Cyngor.

5. Sicrhau bod yr holl systemau cyfrifiadurol, cronfeydd data a chofnodion (e.e. Dimension) yn cael eu defnyddio'n effeithiol, a'u cynnal yn gywir, er mwyn helpu i brosesu ac ymateb i bob ymholiad gan gwsmeriaid.
6. Hyrwyddo a gwerthu rhaglenni gweithgareddau a chyfleusterau'r Ganolfan Hamdden i ddenu cwsmeriaid a sicrhau bod ymholiadau cychwynnol yn arwain at fusnes.
7. Cyfrannu at farchnata a hyrwyddo'r Ganolfan a'i gweithgareddau.
8. Ymgymryd â'r holl weithgareddau gweinyddol ac ysgrifenyddol cyffredinol i gwrdd ag anghenion a galwadau'r Ganolfan Hamdden.
9. Sicrhau y cydymffurfir â pholisïau'r Cyngor Sir ar Lywodraethu Gwybodaeth a Diogelu Data.
10. Canfod ffyrdd y gall y Gwasanaeth wella'r gwasanaeth cwsmeriaid a boddhad cwsmer ymhellach.
11. Coladu a rhoi adborth ar sylwadau a wneir gan gwsmeriaid ynghylch darpariaeth gwasanaethau (cyfleusterau, gweithgareddau a rhaglenni).
12. Hyrwyddo'r Cyngor Sir a'r Gwasanaeth mewn ffordd gadarnhaol bob amser.
13. Efallai y bydd angen i ddeilydd y swydd gyflawni unrhyw gyfrifoldebau eraill fel y bo'n briodol ac yn gymesur gyda natur y swydd a'i graddfa.

| **Manyleb Person** | **Essential (E)<br>Desirable (D)** |
|---|---|
| **Addysg a Hyfforddiant**<br><br>**Y gofynion addysgol/ proffesiynol neu'r cymwysterau galwedigaethol sylfaenol ar gyfer y swydd:**<br><br>**1.** 3 TGAU gradd C neu uwch neu gyfatebol<br>**2.** Hyfforddiant Gofal Cwsmer<br>**3.** Cymhwyster TG<br>**4.** Cymhwyster Astudiaethau Busnes<br><br>**Unrhyw hyfforddiant penodol sy'n ofynnol ar gyfer y swydd yn cynnwys Ardystiad:**<br><br>**1.** Trais ac Ymddygiad Ymosodol yn y Gwaith<br>**2.** Codi a Chario<br>**3.** Cymorth Cyntaf | |
| **Gofynion Cymhwysedd Allweddol**<br><br>**Gwybodaeth swydd-gysylltiedig sy'n hanfodol:**<br><br>1. Profiad o weithio gyda'r cyhoedd/cwsmeriaid<br>2. Profiad ymarferol o weithio gyda phecynnau TGCh (megis Microsoft)<br>**3.** Profiad o weithio mewn derbynfa<br>4. Profiad o weithio gyda thrafodion ariannol | |
| **Sgiliau penodol:** | |

| | |
|---|---|
| 1. Y gallu i sicrhau lefelau uchel o foddhad cwsmer.<br>2. Sgiliau cyfathrebu ardderchog ar lafar ac yn ysgrifenedig yn y Gymraeg a'r Saesneg<br>3. Sgiliau gweinyddol cadarn<br>4. Gallu gweithio mewn amgylchedd prysur<br>5. Gallu defnyddio til electronig<br>**6.** Profiad o weithio mewn canolfan hamdden | |

| **Safle yn y Sefydliad** | |
|---|---|
| **Adrodd i:** | Rheolwr (Rheolwyr) Dyletswydd y Ganolfan Hamdden |
| **Staff a oruchwylir:** | |

| **Trefniadau ac Amodau Gweithio** | |
|---|---|
| **Wythnos waith:** | Unrhyw 5 diwrnod allan o 7 Dydd Llun – Dydd Sul |
| **Lleoliad gwaith dynodedig:** | Eich prif le gwaith fydd un ai Canolfan Hamdden Caergybi, Plas Arthur neu Amlwch. Fodd bynnag, efallai y bydd rhaid i chi neu y caniateir i chi weithio unrhyw le yn ardal y Cyngor ar sail barhaol neu dros dro heb hawlio amser na thâl ychwanegol am wneud hynny. |
| **Oriau cytundebol:** | Gweler yr oriau a nodwyd yn ystod y cyfweliad a phenodiad |

| **Gofynion Iaith** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sgiliau Iaith Gymraeg** (gweler y fframwaith sgiliau sydd ynghlwm os gwelwch yn dda) | | | | | | |
| **Gwrando a Siarad (Ticiwch un)** | | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☒ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☐ |
| **Darllen (Ticiwch un)** | Lefel 0 ☐ | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☒ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☐ |
| **Siarad (Ticiwch un)** | | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☒ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☐ |
| **Ysgrifennu (Ticiwch un)** | Lefel 0 ☐ | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☒ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☐ |
| **Sgiliau Iaith Saesneg** (gweler y fframwaith sgiliau sydd ynghlwm os gwelwch yn dda) | | | | | | |
| **Gwrando a Siarad (Ticiwch un)** | Lefel 0 ☐ | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☐ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☒ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Darllen (Ticiwch un)** | Lefel 0 ☐ | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☐ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☒ |
| **Siarad (Ticiwch un)** | Lefel 0 ☐ | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☐ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☒ |
| **Ysgrifennu (Ticiwch un)** | Lefel 0 ☐ | Lefel 1 ☐ | Lefel 2 ☐ | Lefel 3 ☐ | Lefel 4 ☐ | Lefel 5 ☒ |

**Hyblygrwydd**

Tynnir eich sylw at y ffaith fod mewn rhai achosion ddyletswyddau a chyfrifoldebau sy'n anodd eu diffinio a gallent amrywio o bryd i'w gilydd heb newid cymeriad cyffredinol y dyletswyddau a lefel y cyfrifoldebau dan sylw. Yn ychwanegol, mae'n ofynnol ar i bob gweithiwr dderbyn elfen o hyblygrwydd mewn dyletswyddau a chyfrifoldebau a phan fo angen cyfnewid oddi mewn i'r sefydliad er mwyn cwrdd ag anghenion a gofynion y gwasanaeth. Bydd y fath ofynion yn golygu y bydd arbenigedd penodol deilydd y swydd yn cael ei ddatblygu a'i ddefnyddio i'r eithaf er budd y cyflogwr a'r gweithiwr fel ei gilydd

**Dyddiad paratoi'r ddogfen Disgrifiad Swydd hon:** Mawrth 2022

## Sgiliau Iaith – Lefelau Asesiad Swydd

### (i) Gwrando

| | |
|---|---|
| 0 | Dim sgiliau |
| 1 | Yn gallu deall ymholiadau sylfaenol yn Gymraeg / Saesneg |
| 2 | Yn gallu deall sgwrs gymdeithasol sylfaenol yn Gymraeg / Saesneg |
| 3 | Yn gallu dilyn sgyrsiau arferol sy'n ymwneud â'r gwaith rhwng siaradwyr Cymraeg / Saesneg rhugl |
| 4 | Yn gallu dilyn y rhan fwyaf o sgyrsiau sy'n ymwneud â'r gwaith gan gynnwys trafodaethau grŵp |
| 5 | Yn gallu deall pob sgwrs sy'n ymwneud â'r gwaith |

### (ii) Darllen

| | |
|---|---|
| 0 | Dim sgiliau |
| 1 | Yn gallu darllen geiriau ac ymadroddion sylfaenol, e.e. arwyddion neu nodiadau byr a syml |
| 2 | Yn gallu darllen deunydd syml sy'n ymwneud â'r gwaith (yn araf) |
| 3 | Yn gallu darllen deunydd arferol gyda geiriadur |
| 4 | Yn gallu darllen y mwyafrif o ddeunydd yn eich maes eich hun |
| 5 | Yn gallu deall yr holl ddeunydd sy'n ymwneud â gwaith |

### (iii) Siarad

| | |
|---|---|
| 0 | Dim sgiliau |
| 1 | Yn gallu sgwrsio'n gyffredinol [cyfarchion, enwau, dywediadau, enwau lleoedd] |
| 2 | Yn gallu ateb ymholiadau syml sy'n ymwneud â'r gwaith |
| 3 | Yn gallu cynnal sgwrs â rhywun arall, gyda pheth petruster, am faterion gwaith arferol |
| 4 | Yn gallu siarad yr iaith yn y rhan fwyaf o sefyllfaoedd gyda rhai geiriau Saesneg |
| 5 | Rhugl – yn gallu cynnal sgwrs ac ateb cwestiynau, am gyfnod estynedig pan fo angen |

### (iv) Ysgrifennu

| | |
|---|---|
| 0 | Dim sgiliau |
| 1 | Yn gallu ysgrifennu negeseuon sylfaenol |
| 2 | Yn gallu ateb gohebiaeth syml gyda chymorth |
| 3 | Yn gallu drafftio testun arferol, gyda chymorth golygyddol |
| 4 | Yn gallu paratoi'r rhan fwyaf o'r deunydd ysgrifenedig sy'n gysylltiedig â'r maes, gyda pheth cymorth gwirio |
| 5 | Medrus – yn medru cwblhau gwaith ysgrifennu cymhleth heb yr angen i wirio |