Disgrifiad Swydd a Manyleb y Person

MANYLION Y SWYDD

Teitl y swydd:	Cynghorydd Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid
Rhif Adnabod Gwerthuso Swydd:	2987CE
Gradd:	5
Cyfadran:	Corfforaethol ac Adfywio
Adran:	Economi Cwsmeriaid ac Adfywio
Is-adran:	Gwella Gwasanaethau a Phartneriaethau
Lleoliad:	Tŷ Penallta
Yn atebol i:	Rheolwr Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid

DIBEN Y SWYDD

Darparu gwasanaeth cwsmer rhagorol ledled sianeli mynediad Gwasanaethau i Gwsmeriaid y Cyngor, gan weithredu fel eiriolwr i'r cwsmer.

Ffynnu mewn Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid ddeinamig a chyflym gan gyfrannu at ei thwf a'i llwyddiant parhaus.

Trin amrywiaeth eang o geisiadau am wasanaeth yn effeithlon trwy ymgynghori â gwahanol adrannau'r Cyngor ar ran cwsmeriaid.

Rheoli cylchred oes ceisiadau am wasanaeth yn rhagweithiol gan sicrhau datrysiadau amserol ac adborth clir a chyson i gwsmeriaid.

MEYSYDD CANLYNIADAU ALLWEDDOL

Cyflawni datrysiad galwad cyntaf lle bynnag y bo modd i wella boddhad cwsmeriaid ac effeithlonrwydd.

Rheoli pob cyswllt cwsmeriaid o fewn mesurau penodol i sicrhau ymatebion amserol ac effeithiol.

Cofnodi galwadau at ddibenion hyfforddi a rhannu adborth fel rhan o ddatblygiad parhaus.

Sicrhau cadw at safonau gwasanaeth cwsmeriaid sefydledig i gynnal ansawdd gwasanaeth uchel.

Defnyddio offer boddhad cwsmeriaid i chwilio am ffyrdd o wella darpariaeth gwasanaeth.

Cymryd rhan mewn sesiynau hyfforddi rheolaidd i wella sgiliau a gwybodaeth.

Rheoli a datrys cwynion cwsmeriaid yn effeithiol i wella adferiad gwasanaeth.

PROFFIL MANWL O'R DASG

Ymgysylltu â Chwsmeriaid a Darparu Gwasanaethau

- Darparu gwasanaeth cwsmer o ansawdd uchel drwy ddarparu gwybodaeth gywir a chyfeirio yn unol â Safonau Gwasanaeth i Gwsmeriaid, gan gynnwys gweithredu prif switsfwrdd y Cyngor.
- Datrys ymholiadau cwsmeriaid yn y pwynt cyswllt cyntaf lle bynnag y bo modd, gan sicrhau profiad cadarnhaol ac effeithlon.
- Casglu a chofnodi gwybodaeth ystyrlon cwsmeriaid i greu ceisiadau am wasanaeth a chofnodion achosion cywir.
- Teilwra arddulliau cyfathrebu i ddiwallu anghenion amrywiol cwsmeriaid, gan gynnwys y rhai mewn sefyllfaoedd bregus, gan sicrhau empathi ac eglurder ym mhob rhyngweithiad.
- Gweithredu fel eiriolwr i gwsmeriaid, gan sicrhau bod eu hanghenion yn cael eu cynrychioli a'u diwallu gan feysydd gwasanaeth perthnasol.
- Darparu gwasanaethau ar draws sawl sianel mynediad, gan gynnwys platfformau digidol, e-bost a ffôn.
- Gwneud tasgau gweinyddol a dilyn ymholiadau cwsmeriaid i sicrhau datrysiad amserol.
- Prosesu taliadau electronig yn ddiogel ac yn gywir, yn unol â Rheoliadau Ariannol y Cyngor.

Systemau Digidol a Rheoli Prosesau

- Defnyddio system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid (CRM) y Cyngor yn effeithiol ac yn unol â deddfwriaeth, polisïau a gweithdrefnau.
- Darparu adborth ar sgriptiau a llifoedd gwaith Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid i gynorthwyo gwelliant parhaus a sicrhau effeithlonrwydd gwasanaeth.
- Monitro perfformiad y system a rhoi gwybod am ddiffygion yn brydlon i leihau tarfu ar y gwasanaeth.

Cwynion a Datrys Materion

- Trin cwynion cwsmeriaid yn broffesiynol ac yn unol â gweithdrefnau'r Cyngor.
- Gweithio ar y cyd i ddatrys methiannau’r gwasanaeth a sicrhau boddhad cwsmeriaid.

Gwybodaeth a Gwelliant Parhaus

- Cynnal gwybodaeth gyfredol am wasanaethau, polisïau a gweithdrefnau'r Cyngor, gan gynnwys gwasanaethau newydd sydd wedi'u hintegreiddio i'r Ganolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid.
- Datblygu sgiliau a gwybodaeth yn barhaus i ddiwallu anghenion cwsmeriaid a disgwyliadau gwasanaeth sy'n esblygu.
- Cymryd perchnogaeth o ddatblygiad personol trwy gymryd rhan mewn hyfforddiant a chyfleoedd dysgu perthnasol.

Cydweithio

- Cysylltu â thimau a meysydd gwasanaeth y swyddfa gefn i sicrhau gwasanaeth cwsmer cyson.
- Gweithio gyda phartneriaid allanol i gynorthwyo darpariaeth gwasanaethau integredig a gwella canlyniadau i gwsmeriaid.
- Cydweithio â chydweithwyr i ddatrys ymholiadau a sicrhau bod ceisiadau am wasanaeth yn cael eu trin yn effeithiol.

PERTHNASOEDD GWEITHIO ALLWEDDOL

Allanol
Cwsmeriaid ynglŷn â'u ceisiadau nhw am wasanaeth.
Contractwyr sy'n darparu gwasanaethau ar ran y Cyngor, gan gysylltu â'u Canolfannau Gwasanaeth nhw i ddatrys ymholiadau a cheisiadau am wasanaethau. Er enghraifft, goleuadau stryd, darparu goleuadau traffig.

Mewnol
Adrannau eraill y Cyngor i ddatrys neu symud ceisiadau gwasanaeth yn eu blaen.

GWERTHOEDD AC YMDDYGIADAU

Atebolrwydd

1. **Cymryd cyfrifoldeb am eich gwaith** – Cymryd cyfrifoldeb am eich penderfyniadau, tasgau a chanlyniadau.
2. **Cyflawni eich ymrwymiadau** – Cwrdd â therfynau amser, anrhydeddu addewidion, a rhoi gwybod i'ch tîm chi yn gynnar os nad ydych chi'n gallu cyflawni rhywbeth.
3. **Bod yn onest am wallau** – Os ydych chi'n gwneud gwall, mae eisiau ei gydnabod yn gyflym a chymryd camau i'w wneud yn iawn a dysgu ohono.

Ymddiriedaeth

1. **Bod yn onest ac yn dryloyw** – Cyfathrebu'n agored, dweud y gwir, a pheidio â chuddio camgymeriadau na gwybodaeth bwysig.
2. **Gweithredu gydag uniondeb** – Gwneud y peth iawn, hyd yn oed pan nad oes neb yn gwylio, a thrin pawb gyda thegwch a pharch.
3. **Gwrando'n weithredol ac yn barchus** – Dangos eich bod chi'n gwerthfawrogi safbwyntiau eraill drwy roi eich sylw llawn, gofyn cwestiynau, ac ymateb yn feddylgar.

Parch

1. **Trin pawb gyda chwrteisi** –Gweithredu'n gwrtais, defnyddio iaith barchus, a dangos caredigrwydd yn eich rhyngweithiadau dyddiol.
2. **Gwerthfawrogi gwahaniaethau** – Gwerthfawrogi amrywiaeth, gwahanol syniadau a gwahanol safbwyntiau.
3. **Cydnabod cyfraniadau eraill** – Rhoi clod lle mae'n ddyledus a dangos eich bod chi'n gwerthfawrogi ymdrechion eraill.

Gonestrwydd

1. **Cyfathrebu'n glir ac yn uniongyrchol** – Bod yn glir, yn gryno ac yn agored gyda'ch iaith chi.
2. **Dweud eich dweud am bryderon neu ymddygiad anfoesegol** – Rhoi gwybod am faterion mewn ffordd barchus a chyfrifol.
3. **Rhoi adborth gonest yn barchus** – Rhannu adborth adeiladol sy'n onest, yn ddefnyddiol, ac wedi'i anelu at wella.

Cydweithio

1. **Rhannu gwybodaeth a syniadau yn agored** – Cadw cydweithwyr yn hysbys, cydweithio'n effeithiol a chyfrannu gwybodaeth sy'n helpu'r sefydliad i lwyddo.

2. **Cynnig help a chefnogaeth** – Camu i'r adwy pan fydd eraill angen help a chynnig eich amser a'ch sgiliau chi.
3. **Datrys gwrthdaro yn adeiladol** – Mynd i'r afael ag anghytundebau yn dawel, gwrando ar bob ochr, a chanolbwyntio ar atebion.
4. **Dathlu llwyddiannau tîm** – Cydnabod buddugoliaethau a chydnabod cyfraniadau eraill.

CYFRIFOLDEBAU AM STAFF

Teitlau Swyddi, Niferoedd a Lefel Atebolrwydd

Nid oes unrhyw gyfrifoldeb rheoli llinell uniongyrchol heblaw am helpu cydweithwyr a gweithwyr newydd i ymgyfarwyddo â'u gwaith nhw.

CYFRIFOLDEBAU AM ADNODDAU

Cyllid, Peiriannau, Adeiladau neu Gyfarpar

Cyfrifoldeb unigol am liniadur.

Systemau Data

Rhannu cyfrifoldeb am ddefnyddio systemau data amrywiol, a'u cadw nhw'n ddiogel.

AMGYLCHEDD GWAITH

Swydd hyblyg yn unol â Pholisi Gweithio Ystwyth y Cyngor. Mae'r tîm yn mynd i swyddfeydd y Cyngor pan fo gofyn iddyn nhw wneud hynny ar gyfer cyfarfodydd, tasgau penodol, goruchwyliaeth ac arfarniadau.

GOFYNION YCHWANEGOL

Cyfyngiad Gwleidyddol:	Nac oes
Gwiriad y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd:	Sylfaenol
Gwiriad y Rhestr Wahardd:	Nac oes
Asesiad Meddygol Sylfaenol Cyn Cyflogaeth:	Nac oes
Cofrestru:	Nac oes

CYFRIFOLDEBAU CYFUNDREFNOL

Yn deall ac yn gallu dangos egwyddorion cyfrinachedd.

Yn gweithio o fewn polisïau a gweithdrefnau'r Cyngor, gan gynnwys cydnabod y ddyletswydd i ddiogelu oedolion, plant a phobl ifanc sy'n agored i niwed.

Yn deall ac yn dangos ymrwymiad i bolisïau'r Cyngor.

Yn dangos ymrwymiad i ddatblygiad personol parhaus.

Mae'r dyletswyddau a chyfrifoldebau yn anodd eu diffinio'n fanwl a gallen nhw amrywio o dro i dro heb newid natur gyffredinol y dyletswyddau neu lefel y cyfrifoldebau dan sylw. Felly, mae disgwyl i ddeiliad y swydd ymgymryd â dyletswyddau eraill yn ôl y gofyn, ar yr amod na fydd natur gyffredinol y dyletswyddau na lefel y cyfrifoldebau yn newid.

MANYLEB Y PERSON

	HANFODOL	DYMUNOL
CYMWYSTERAU	Cymhwyster Lefel 2 perthnasol ar Fframwaith Credydau a Chymwysterau Cymru. Er enghraifft, TGAU Gradd A*-C, NVQ Lefel 2 GwasanaethCwsmer.	Cymhwyster Lefel 3 perthnasol ar Fframwaith Credydau a Chymwysterau Cymru. Er enghraifft, NVQ Lefel 2 mewn Gwasanaeth Cwsmer.
GWYBODAETH		Gwybodaeth am reoliadau sy'n cwmpasu un neu ragor o'r canlynol: Budd-daliadau'r Llywodraeth, Treth y Cyngor, Gwasanaethau Amgylcheddol, Gwasanaethau Tai a Gwasanaethau Cymdeithasol. Gwybodaeth am faterion polisi sy'n effeithio ar wasanaeth cwsmer mewn Awdurdodau Lleol.
SGILIAU	Yn fedrus wrth ddefnyddio meddalwedd Microsoft Office, yn enwedig Outlook (e-bost). Sgiliau cyfathrebu effeithiol ar lafar ac yn ysgrifenedig. Y gallu i ddangos empathi a chyfathrebu ag amrywiaeth eang o bobl. Y gallu i feddwl yn greadigol er mwyn dod o hyd i atebion i broblemau. Y gallu i amldasgio a rheoli amser yn effeithiol. Y gallu i flaenoriaethu llwyth gwaith a gweithio i derfynau amser. Y gallu i weithio ar eich liwt eich hun a gweithio'n effeithiol fel aelod o dîm. Y gallu i ddatblygu eich sgiliau eich hun Y gallu i weithio fel rhan o dîm, ac yn annibynnol heb fawr o oruchwyliaeth.	Yn fedrus mewn defnyddio meddalwedd canolfan alwadau. Sgiliau trefnu wedi'u profi. Y gallu i gymhwyso polisïau gwasanaeth cwsmer yn ymarferol mewn amgylchedd gweithredol. Sgiliau bysellfwrdd a chofnodi data cywir. Yn ddiplomyddol ond hawdd siarad â chi. Yn gallu gweithredu gyda hyder a phendantrwydd, yn ogystal â doethineb a diplomyddiaeth. Sgiliau Cymraeg.

	HANFODOL	DYMUNOL
PROFIAD	Profiad o weithio mewn amgylchedd gwasanaeth cwsmer neu ganolfan alwadau. Profiad o drin niferoedd uchel o ryngweithiadau a rheoli ymholiadau cwsmeriaid.	Llwyddiant blaenorol o wella gwasanaethau mewn ymateb i anghenion a dyheadau cwsmeriaid. Gwybodaeth am weithrediadau Llywodraeth Leol. Profiad o osod a chynnal safonau personol uchel o berfformiad ac ymddygiad yn y gweithle.
ARALL		

AWDURDODIAD ADNODDAU DYNOL

SWYDDOG ADNODDAU DYNOL:	DYDDIAD:
Janine Harrington	19/06/2025