# Proffil Swydd/Job Profile

## Teitl y Swydd – Cynorthwyydd Gwasanaethau

## Post Title – Customer Service Assistant

| **Prif Ddiben y Swydd** |
|---|
| Fel cynorthwyydd gwasanaeth, byddwch yn geithredu fel y pfir bwynt croeso ar gyfer ymwelwyr y ganolfan hamdden, gan ddarparu gwasanaeth cyfeillgar, croesawgar, proffesiynol a dwyieithog. Bydd eich cyfrifoldebau'n cynnwys ymdrin ag ymholiadau cwsmeiriad. hwyluso gwerthiant aelodaeth, a rheoli archebion a thaliadau'n effeithion. |
| **Purpose of your role** |
| As a Customer service assistant, you will act as the main point of welcome for visitors of the leisure centre, providing a friendly, welcoming, professional and bilingual service. Your responsibilities will include handling customer enquiries, facilitating membership sales, and efficiently managing bookings and payments. |

| | |
|---|---|
| Gradd/Grade | B |
| Rhif y Swydd/Post Number | 008401 |

| **Y Prif Ddyletswyddau** |
|---|
| 1. **Gweithio fel tîm,** byddwch yn gweithio gyda ni ac yn gwella amgylchedd tîm cadarnhaol a chydweithredol. Fel aelod gwerthfawr o'n sefydliad, byddwch yn chwarae rhan allweddol wrth gynnal sianeli cyfathrebu effeithiol a darparu cefnogaeth i'ch cydweithwyr.<br><br>2. **Llunio a gwella ein gwasanaethau,** byddwch yn darparu lefelau uchel cyson o wasanaeth cwsmeriaid drwy fod yn groesawgar, yn gwrtais ac yn wybodus, gan fynd ati i gasglu adborth cwsmeriaid mewn perthynas â'n cynnyrch a'n gwasanaethau.<br><br>3. **Hyrwyddo ein gwasanaethau,** byddwch yn sicrhau bod egwyddorion brand Actif wedi'u gweithredu a'u hyrwyddo i'n cwsmeriaid, ein hymwelwyr ac o fewn ein tîm<br><br>4. **Hyrwyddo gofal cwsmeriaid rhagorol,** byddwch yn delio'n effeithio ag ymholiadau cwsmeriaid ac yn ymateb i ymholiadau dros y ffôn er mwyn gweithredu polisi a gweithredu Dwyieithrwydd a Gofal Cwsmeriaid yr Awdurdod.<br><br>5. **Bod yn hyblyg,** gan ymgymryd â dyletswyddau megis; gweithredu'r til a'r system archebu, cysoni arian, rhoi manylion yr archebion ar y system ffeilio archebion a chadarnhau'r archebion er mwyn cyfrannu i wasanaeth o safon sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid.<br><br>6. Cydymffurfio â pholisi Gofal Cwsmeriaid Cyngor Sir Caerfyrddin ac ymrwymo i ddarparu gofal o'r radd flaenaf i'n cwsmeriaid.<br><br>7. **Cefnogi ein tîm amrywiol i ddarparu ein gwasanaethau** gan gynorthwyo ar achlysuron gyda dyletswyddau eraill, gan gynnwys gwaith yn ymwneud â digwyddiadau achlysurol, gwaith y tu allan i oriau arferol a gwaith cyflenwi mewn sefydliadau eraill yn y portffolio hamdden.<br><br>8. **Parhau i ddysgu a datblygu** ac ymgymryd ag unrhyw hyfforddiant a datblygiad priodol a fydd o gymorth i ddarparu gwasanaeth proffesiynol i gwsmeriaid y cyfleuster ac yn gwella'r ddarpariaeth honno. |
| **Yn gyfrifol am staff/offer** |
| Dim |
| **Yn atebol i** |
| Rheolwr Cynorthwyol. |

## Meini Prawf Hanfodol

**Cymwysterau, Hyfforddiant Galwedigaethol ac Aelodaethau Proffesiynol**

Addysg hyd TGAU, Gradd A–C gan gynnwys Cymraeg, Saesneg a Mathemateg neu gymwysterau cyfwerth

**Galluoedd**

Mae ein gwerthoedd yn nodi'n glir beth sy'n bwysig i ni am sut rydym yn gwneud ein gwaith.

**Un Tîm**
Cydnabyddiaeth a chefnogaeth - Rydych yn gweithio'n dda fel rhan o dîm, gan ystyried eich llesiant eich hun ac eraill.

Addasu i newid - Gallwch addasu i newidiadau mewn gwaith, rôl neu amgylchedd, gan aros yn effeithiol ac yn bositif.

**Uniondeb**
Gwneud penderfyniadau - Rydych chi'n deall pan fydd rhywbeth yn disgyn y tu allan i'ch rôl a phryd i gyfeirio at eraill.

Cynhwysiant a Gwerthoedd - Rydych chi'n trin pawb yn deg, gan ddangos parch a sensitifrwydd tuag at wahaniaethau a dewis ieithyddol (Cymraeg neu Saesneg).

**Cwsmeriaid yn Gyntaf**
Ffocws Cwsmeriaid - Rydych yn mynd ati i chwilio am farn amrywiol unigolion sy'n derbyn ein gwasanaethau, i wella'r gwasanaethau rydym yn eu darparu drwy gyfrwng y Gymraeg a'r Saesneg.

**Gwrando**
Gwrando ar eraill - Rydych yn dangos brwdfrydedd dros y gwasanaeth rydych yn ei ddarparu a gwella eich gwaith.

**Cymryd Cyfrifoldeb**
Canlyniadau o safon - Rydych chi'n sicrhau bod gwaith yn gywir ac yn ddi-wall.

**Rhagori**
Dadansoddi - Rydych yn ymdrin â phroblemau mewn modd cadarnhaol ac yn dod o hyd i ffyrdd o nodi atebion addas.

**Gwybodaeth**

Gweithdrefnau cysoni arian / Trafodion pwynt gwerthu

Gwybodaeth am y gweithdrefnau Gofal Cwsmeriaid

**Profiad**

Profiad o arferion gofal cwsmeriaid mewn maes manwerthu neu faes cysylltiedig.



Cyngor Sir Gâr
Carmarthenshire
County Council

Profiad o fanwerthu

## Meini prawf dymunol

NVQ Lefel 2 – Gofal Cwsmeriaid

Cymorth Cyntaf yn y Gwaith

Ymwybyddiaeth o Iechyd a Diogelwch yn y Gweithle (Gweithdrefnau gwacáu)

Ymddygiad proffesiynol o ran defnyddio'r ffôn



Cyngor Sir Gâr
Carmarthenshire
County Council

| **Sgiliau Iaith a Chyfathrebu** | | |
|---|---|---|
| Mae siarad â'n cwsmeriaid yn eu dewis iaith yn bwysig er mwyn diwallu eu hanghenion; dyma'r lefelau iaith sydd eu hangen arnom ar gyfer aelodau ein tîm:<br><br>**Ansicr ynghylch eich lefel?** Gwirio fy lefel iaith | | |
| Cymraeg | **Sgiliau Siarad Lefel 3** | **Sgiliau Ysgrifennu Lefel 2** |
| Saesneg | **Sgiliau Siarad Lefel 5** | **Sgiliau Ysgrifennu Lefel 5** |
| Arall (nodwch) | | |

| Sgiliau Cyfathrebu Digidol | **Canolradd** |
|---|---|
| | Defnyddio pecynnau TG priodol i gyflwyno gwybodaeth i eraill, defnyddio taenlenni i ddadansoddi data.<br><br>Defnyddio dulliau cydweithio digidol i gwrdd, cydweithio a rhannu â chydweithwyr. Defnyddio rhwydweithiau ar-lein proffesiynol.<br><br>Defnyddio rhaglenni prosesu geiriau yn hyderus i greu dogfennau. Llwytho dogfennau<br><br>Darperir cefnogaeth lawn. |

| **GWIRIADAU'R GWASANAETH DATGELU A GWAHARDD (DBS)** |
|---|
| Er mwyn cadw ein cwsmeriaid yn ddiogel, mae'n bosibl y bydd angen i'n tîm gael gwiriad DBS os ydynt yn gweithio gyda phlant a/neu oedolion agored i niwed. Ar gyfer y swydd hon, gofynnwn am:<br><br>Adran A – y math o ddatgeliad **Dim Angen Gwiriad DBS**<br><br>Adran B – y math o weithlu **Ddim yn berthnasol**<br><br>**Adnewyddu –** Dim angen adnewyddu |

| **UNRHYW WYBODAETH ARALL** |
|---|
| |

| **Key responsibilities** |
| --- |
| 1. **To work as a team,** you will work with us and enhance a positive and collaborative team environment. As a valued member of our organisation, you will play a key role in maintaining effective communication channels and providing support to your colleagues.<br><br>2. **To shape and improve our services,** you will deliver consistent high level of customer service by being welcoming, courteous and informative, actively requesting and capturing customer feedback relating to our products and services.<br><br>3. **To promote our services,** you will ensure the principles of the Actif brand are implemented and promoted to our customers, visitors and within our team<br><br>4. **To promote excellent customer care,** you will deal effectively with customer enquiries and respond to telephone enquiries to implement the Authority's Bilingual and Customer Care policy and procedures.<br><br>5. **To be flexible**, undertaking duties such as; operation of the till and booking system, cash reconciliation, entries of booking on to booking filing system and confirmation, to contribute to a quality, customer focused service.<br><br>6. To follow Carmarthenshire County Council's Customer Care Policy and be committed to the very highest standards of care to our customers.<br><br>7. **To support our diverse team to deliver our services** on occasions, assist with any other duties, to include function work, out of hours work and covering other establishments within the leisure portfolio, whilst promoting expected professional standards.<br><br>8. **To keep learning and developing** to undertake any appropriate training and development which will support and enhance the provision of a professional service to customers of the facility. |
| **Responsible for staff/equipment** |
| None |
| **Reporting to** |
| Assistant Manager |



Cyngor Sir Gâr
Carmarthenshire
County Council

## Essential Criteria

**Qualifications, Vocational training and Professional Memberships**

Educated to GCSE Grade A-C including English, Welsh & Mathematics or equivalent

**Behaviours**

Our values make clear what matters to us about how we do our work.

**One Team**
(Delivers) Recognition & support - You work well as part of a team, considering your own and others wellbeing.

(Delivers) Adapting to change - You can adapt to changes in work or environment, remaining effective and positive.

**Integrity**
(Delivers) Decision making - You understand when something falls outside of your role and when to refer to others.

(Delivers) Inclusion & values - You treat everyone fairly, showing respect and sensitivity towards differences and language preference (Welsh or English).

**Customer First**
(Delivers) Customer focus - You actively seek the diverse views of individuals who use our services, to improve our service delivery through Welsh and English

**Listening**
(Delivers) Listening to others - You show enthusiasm for the service you deliver and to improving your work.

**Take responsibility**
(Delivers) Quality outcomes - You ensure work is accurate and error free.

**Excellence**
(Delivers) Analysing - You take a positive approach to deal with problems and find ways to identify suitable solutions

**Knowledge**

Reconciliation procedures / Point of sale transactions

Knowledge of Customer Care procedures

**Experience**

Experience of customer care practices in a retail or related field.

Retail experience

| |
|---|
| **Desirable Criteria** |
| NVQ Level 2 Customer Care<br><br>First Aid at Work<br><br>Awareness of Health & Safety in the workplace (Evacuation procedures)<br><br>Professional phone etiquette |

| Language and Communication Skills | | |
|---|---|---|
| Talking to our customers in their language of choice is important to meet their needs, these are the language levels we need for our team members:<br><br>**Unsure what level you are?** Check my language level | | |
| Welsh | **Spoken Level 3** | **Written level 2** |
| English | **Spoken Level 5** | **Written level 5** |
| Other (please State) | | |

| | |
|---|---|
| Digital Communication Skills | **Intermediate** |
| | Use appropriate software to present information to others, use spreadsheets to analyse data.<br><br>Use digital collaboration tools to meet with, share and collaborate with colleagues. Use professional online networks.<br><br>Confidently use word processing applications to create documents. Upload documents<br><br>Full support will be provided |

| DISCLOSURE AND BARRING SERVICES (DBS) CHECKS |
|---|
| To keep our customers safe, our team may need to have a DBS check if working with children and/or vulnerable adults. For this job, we ask for:<br><br>**Type of disclosure -** No DBS check required<br><br>**Workforce type -** Not Applicable<br><br>**Renewals -** No renewal required |

| ANY OTHER INFORMATION |
|---|
| |

| OFFICE USE ONLY |
|---|

| | |
|---|---|
| Adran | Yr Adran Cymunedau |
| Department | Department for Communities |
| Is-Adran/Adain | Hamdden a Chwaraeon |
| Division/Section | Leisure & Sport |

| | |
|---|---|
| Gradd/Grade | B |
| Rhif y Swydd/Post Number | 008401 |

| | |
|---|---|
| Paratowyd Gan/Prepared By | Caryl Rees |
| Dyddiad/Date | Mehefin /June 2024 |



Cyngor Sir Gâr
Carmarthenshire
County Council