

SWYDD-DDISGRIFIAD

1. SWYDD-DDISGRIFIAD

TEITL Y SWYDD	Ymgynghorydd Gwasanaethau Cwsmeriaid
YN ADRODD I	Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmeriaid
YN ADRODD YN UNIONGYRCHOL I'R SWYDD HON	Neb
TÎM	Cynnal Adeiladau
LLEOLIAD	Abergele/Llandudno/Bae Colwyn
MANYLION CYFLOG	Hyd at £17,879 y flwyddyn

2. PWRPAS

Helpu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar y cwsmer i denantiaid, a phobl sy'n cysylltu â'r gymdeithas i wneud ceisiadau ac ymholiadau trwy ffonio neu wyneb yn wyneb; bod yn brif bwynt cyswllt i denantiaid, a lle y bo'n bosibl, darparu'r gwasanaeth sydd ei angen arnynt ac ymgymryd â swyddogaethau gweinyddol arferol i gynorthwyo'r sefydliad.

3. DIMENSIYNAU Graddfa ac Amrywiaeth

Delio â galwadau yn cynnwys ceisiadau gan gwsmeriaid, cwynion, gwaith dilynol ac ymholiadau cyffredinol mewn amgylchedd prysur canolfan alwadau (mae lefelau galwadau'n amrywio yn ystod y dydd) neu wyneb yn wyneb yn y Swyddfa Ardal neu'r Brif Swyddfa.

4. PRIF GYFRIFOLDEBAU

Cynrychioli'r gymdeithas yn y rheng flaen wrth ddelio ag ymholiadau ar y ffôn neu wyneb yn wyneb. Mae hyn yn cynnwys ymateb i geisiadau ac ymholiadau yn unol â phrotocolau y cytunwyd arnynt. Gallai hyn gynnwys gwaith trwsio sydd angen ei wneud i eiddo, ceisiadau am dai, cwynion a darparu ymateb lle y bo'n bosibl yn unol â pholisïau perthnasol neu gyfeirio'r cwsmer ymlaen os mai hyn yw'r ateb gorau, gan gynnig cymorth, cyngor a dealltwriaeth.

Darparu gwasanaeth derbynfa ar sail rota i sicrhau bod pobl sy'n galw ac yn ymweld â'r swyddfa'n cael profiad rhagorol o ran eu cyswllt cyntaf a chynorthwyo gyda'r gwaith cyffredinol o redeg y swyddfa'n effeithlon trwy weithio'n unol â lefelau awdurdodi a pholisïau perthnasol, er enghraifft trwy;

- Weithredu diogelwch swyddfa a gweithdrefnau ymwelwyr
- Cysylltu â chyflenwyr allanol i archebu cyflenwadau a cheisiadau arlwy, offer swyddfa, gwasanaethau / deunyddiau glanhau swyddfa).
- Rheoli cyflenwadau a phost mewmol/allanol i'r swyddfeydd trwy dderbyn post sy'n dod i mewn, stampio'r dyddiad, didoli a dosbarthu i Gartrefi Conwy a pharatoi post i'w anfon allan.
- Monitro cyfrifi e-bost cyffredinol Cartrefi Conwy a'r peiriant ffacs, ymateb i geisiadau, neu anfon e-bost/ffacs ymlaen fel y bo'n briodol
- Derbyn a dyddio (dim agor) a chadw'n ddiogel unrhyw ddogfennau Tendro gan sicrhau eu bod yn cael eu trosglwyddo'n ddiogel i'r Swyddog priodol.

Cyfeirio pobl at y cysylltiadau mewmol perthnasol a chysylltu'n uniongyrchol â thimau eraill i sicrhau bod gwybodaeth, cymorth a chyngor cywir yn cael ei roi y tro cyntaf.

Darparu a chynorthwyo gyda'r gwaith gweinyddu cyffredinol: monitro, diweddarau a chynnal cofnodion neu helpu i gyfathrebu'n brydlon ag eraill) er enghraifft llythyrau, e-bost, proffiliau tenantiaid ac ati).

Cysylltu â sefydliadau ac asiantaethau eraill ar ran Cartrefi Conwy fel y bo angen.

Canfod a rhoi trefn ar dasgau priodol i ddatrys ceisiadau tenantiaid trwy'r rhif rhadffôn ar gyfer gwaith trwsio a gwneud apwyntiadau yn unol â'r Polisi Gwaith Trwsio.

Cael adborth gan gwsmeriaid ar ran y sefydliad er mwyn gwella gwasanaethau (er enghraifft cynnal arolygon bodlonrwydd cwsmeriaid).

Cynnig cymorth gweinyddol cyffredinol i Gartrefi Conwy, tasgau fel derbyn a delio ag ymholiadau (naill ai'n uniongyrchol neu trwy eu cyfeirio at yr unigolyn priodol), gwneud archebion prynu, prosesu anfonebau, cynnal systemau swyddfa gefn, ffeilio, llungopïo.

Cadw at weithdrefnau system i sicrhau bod data'n gywir.

Os ydych wedi eich lleoli mewn swyddfa ardal, cynorthwyo Rheolwyr i drefnu cyfarfodydd, cyflwyno agendâu, dogfennau a chymryd nodiadau/cofnodion a chynnig cymorth cyffredinol wrth ddelio â cheisiadau am dai, dyraniadau tai, a rheoli tenantiaethau.

Gweithio wrth gefn, pryd a phan fo angen, yn lleoliadau eraill Cartrefi Conwy trwy Sir Conwy.

5. CYFRIFOLDEBAU CORFFORAETHOL

Mynd ati'n weithgar i helpu i gyflawni amcanion cyffredinol Cartrefi Conwy er mwyn darparu gwasanaeth rhagorol, arloesol sy'n wirioneddol ganolbwyntio ar y cwsmer.

Cyfrannu at weithgareddau cynnwys y gymuned a chyfranogiad tenantiaid fel y bo angen.

Fel cynrychiolydd Cartrefi Conwy, hyrwyddo a chynnal agwedd a delwedd gadarnhaol bob amser.

Hyrwyddo'n gadarnhaol werthoedd Cartrefi Conwy; herio'n adeiladol dulliau gweithio traddodiadol, ymddygiad neu sylwadau gwrthwynebus.

Sicrhau eich bod yn mynd ati'n weithgar i gael adborth er mwyn cyfrannu at wella'r gwasanaeth i gwsmeriaid a datblygu dulliau gweithio mwy effeithiol ac effeithlon.

Sicrhau eich bod yn cydymffurfio â Rheolau Sefydlog, polisiau a gweithdrefnau Cartrefi Conwy a safonau uniondeb mewn perthynas â statws elusennol y sefydliad a Rheoliad Llywodraeth Cynulliad Cymru.

Helpu i ddatblygu, adolygu a gweithredu polisiau a gweithdrefnau, yn benodol:

- Cynlluniau iechyd, diogelwch a lles
- Egwyddorion y gymdeithas o ran Cydraddoldeb ac Amrywiaeth
- Cynlluniau rheoli risg
- Arferion rheoli perfformiad

Defnyddio technoleg a systemau TGCh yn effeithiol trwy ddatblygu sgiliau priodol, mabwysiadu prosesau busnes effeithlon, a chynnal data'n ddiogel a chywir.

Cydweithio mewn gweithgorau traws-swyddogaethol lle y bo angen.

6. CYD-DESTUN GWAITH

Mae'r swydd wedi ei lleoli'n bennaf yn y swyddfa. Mae angen teithio'n lleol weithiau er enghraifft i fynychu cyfarfodydd mewnol neu gynorthwyo mewn digwyddiadau tenantiaid. Mae defnyddio technoleg a systemau TGCh yn gyson yn un o ofynion y swydd.

7. YMREOLAETH A GWNEUD PENDERFYNIADAU

Disgwylir i'r swydd weithredu o fewn polisïau a gweithdrefnau y cytunwyd arnynt.

Enghreifftiau o'r penderfyniadau y gellir eu gwneud o fewn y swydd:

- Darparu neu gyfeirio cwsmeriaid at yr wybodaeth gywir.
- Trefnu apwyntiadau.
- Ail-wneud apwyntiad gwaith mewn ymgynghoriad â'r tenant.

Enghreifftiau o benderfyniadau i'w cyfeirio:

- Unrhyw eitemau'n ymwneud â gwariant.
- Penderfyniadau polisi.

Mae gan ddeilydd y swydd beth rhyddid i gynllunio trefn gweithgareddau o fewn y dydd yn unol â blaenoriaethau, ond bydd elfen o'r rôl yn gofyn i ddeilydd y swydd gwblhau gwaith o fewn terfynau amser llym.

8. CYFATHREBU

MEWNOL

Cyswllt dyddiol dros y ffôn, wyneb yn wyneb neu trwy e-bost â staff Cartrefi Conwy i gael cyngor a gwybodaeth gywir i sicrhau rhagoriaeth o ran gwasanaeth.

ALLANOL

Cyswllt dyddiol dros y ffôn, wyneb yn wyneb neu trwy e-bost â'r cyhoedd i ateb ymholiadau ac ymateb i geisiadau am gyngor a gwybodaeth ynglŷn â'r gwasanaethau y mae Cartrefi Conwy'n eu cynnig.

9. MEYSYDD CYMHLETHDOD

Gallai peth cymhlethdod godi yn y swydd hon o safbwynt bodloni disgwyliadau tenantiaid neu aelodau'r cyhoedd gan nad yw eu dyheadau bob amser yn cyd-fynd ag adnoddau a galluoedd Cartrefi Conwy.

Pwysau ar brydiau yn ystod cyfnodau prysur i ateb galwadau / delio ag ymholiadau wyneb yn wyneb o fewn amser rhesymol heb gael effaith negyddol ar lefelau gwasanaeth cwsmeriaid.

10. CYTUNDEB

Llofnod Deilydd y Swydd:

Dyddiad:

Llofnod y Rheolwr Llinell:

Dyddiad:

Manylion am yr Unigolyn YMGYNGHORYDD GWASANAETHAU CWSMERIAID

Bydd yr Ymgynghorydd Gwasanaethau Cwsmeriaid yn gallu gweithio mewn modd cyson, trylwyr a bwriadol a bydd ganddo/ganddi ddyfalbarhad i gwblhau tasgau. Bydd yn credu bod angen cael pethau'n iawn a bydd yn drefnus, yn gweithio i batrwm ac yn gallu canolbwyntio ar fanylder. Gyda natur anymwithgar bydd yn groesawgar, yn cynnig cymorth, yn ofalus, ac yn cydymffurfio â gweithdrefnau safonol. Bydd yn canfod yr achosion craidd, yn dod o hyd i atebion ymarferol ac yn cyfleu'r casgliadau er mwyn gweithredu a datrys problemau.

CYMWYSTERAU ACADEMAIDD / PROFFESIYNOL	Hanfodol / Dymunol	Sut bydd yn cael ei asesu
Trwydded Yrru Gyfrifiadurol Ewropeaidd (neu gyfatebol) neu wybodaeth berthnasol	Hanfodol	Dilysiad/ Cais
GWYBODAETH A PHROFIAD		
Gwybodaeth a phrofiad o arferion swyddfa (teleffoni a phrofiad gweinyddol)	Hanfodol	Cais/ Cyfweliad
Profiad o weithio mewn rôl wynebu cwsmeriaid	Hanfodol	Cais/ Cyfweliad
Profiad o weithio mewn amgylchedd canolfan gyswllt	Dymunol	Cais/ Cyfweliad
SGILIAU		
Sgiliau Rhifyddeg a Llythrennedd	Hanfodol	Prawf Gallu
Cywirdeb a sylw i fanylder wrth gofnodi data	Hanfodol	Prawf Gallu
Sgiliau cynllunio sylfaenol, blaenoriaethu a threfnu	Hanfodol	Ymarferiad Gwaith i'w Wneud
Microsoft Office; Word, Excel, Outlook (Lefel defnyddiwr sylfaenol)	Hanfodol	Prawf Gallu
Sgiliau Iaith Gymraeg	Dymunol	Cais / Cyfweliad / Prawf Gallu
YN GANOLOG I GARTREFI CONWY		
Canolbwyntio ar Gwsmeriaid	Hanfodol	Cais/ Cyfweliad

Cydweithio	Hanfodol	Cyfweliad
Gwneud Penderfyniadau a Datrys Problemau	Hanfodol	Cyfweliad
Gwella Parhaus	Hanfodol	Cyfweliad
Cyfathrebu (ysgrifenedig a llafar, gyda chysylltiadau mewnol ac allanol a gallu delio â sefyllfaoedd cyfrinachol a sensitif mewn ffordd broffesiynol a chydymdeimladol)	Hanfodol	Cyfweliad
Arweinyddiaeth	Hanfodol	Cyfweliad
Sicrhau Canlyniadau (Gweithio ar sail amserlenni)	Hanfodol	Cyfweliad

Mae Cartrefi Conwy wedi ymrwmo i sicrhau Cydraddoldeb ac Amrywiaeth yn ein gweithgareddau