

SWYDD DDISGRIFIAD

1. MANYLION Y SWYDD

TEITL Y SWYDD	Ymgynghorydd Gwasanaethau Cwsmeriaid
YN ADRODD I	Ymgynghorydd Gwasanaethau Cwsmeriaid Arweiniol
STAFF ATEBOL	Dim
TÎM	Gwasanaethau Cymdogaeth
LLEOLIAD	Abergele
CYFLOG	£20,838 i £23,182 y flwyddyn pro rata

2. PWRPAS

Cynorthwyo â darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid o safon uchel ar gyfer tenantiaid, ymgeiswyr ac ymholwyr sy'n cysylltu â'r gymdeithas dros y ffôn neu wyneb yn wyneb; bod yn brif bwynt cyswllt ar gyfer tenantiaid a ble bo hynny'n bosib, darparu'r gwasanaeth sydd ei angen arnynt ac ymgymryd â swyddogaethau gweinyddu dydd i ddydd i gefnogi'r sefydliad.

3. DIMENSIYNAU Cwmpas ac Amrywiaeth

Trin galwadau gan gwsmeriaid yn ymwneud â cheisiadau, cwynion, gwaith dilynol ac ymholiadau cyffredinol mewn canolfan gyswllt brysur.

4. PRIF GYFRIFOLDEBAU

Bod yn gynrychiolydd rheng flaen y gymdeithas wrth ddelio ag ymholiadau dros y ffôn ac wyneb yn wyneb. Mae hyn yn cynnwys ymateb i geisiadau ac ymholiadau yn unol â'r protocolau cytunedig, a allai gynnwys gwaith trwsio angenrheidiol mewn eiddo, ceisiadau am dai, cwynion a darparu ymateb ble bo hynny'n bosib yn unol â'r polisiâu perthnasol neu eu cyfeirio ymlaen os mai dyma'r ateb gorau, gan roi cefnogaeth a chynghor a dangos dealltwriaeth.

Gweithio'n achlysurol ar y dderbynfa er mwyn sicrhau y caiff unigolion sy'n ffonio ac ymwelwyr â'r swyddfa brofiad 'cyswllt cyntaf' rhagorol a hefyd cynorthwyo'n gyffredinol â rhedeg y swyddfeydd yn effeithiol yn unol â'r polisiâu a'r lefelau awdurdodiad priodol, er enghraifft:

- Rhoi gweithdrefnau diogelwch y swyddfa ac ymwelwyr ar waith
- Gofalu am nwyddau sy'n cael eu danfon a phost mewnol/allanol y swyddfeydd. Derbyn, dyddio, dethol a dosbarthu post Cartrefi Conwy a pharatoi post sy'n mynd allan.
- Derbyn a dyddio (ond nid agor) unrhyw ddogfennau Tendr a dderbynnir gan sicrhau eu bod yn cael eu trosglwyddo'n ddiogel i'r Swyddog priodol.

Cyfeirio pobl at y cysylltiadau mewnol priodol ac ymgysylltu'n uniongyrchol â thimau eraill er mwyn sicrhau y rhoddir y wybodaeth, y gefnogaeth a'r cynghor cywir y tro cyntaf.

Darparu a chynorthwyo â gweithgareddau gweinyddol cyffredinol; monitro, diweddarau a chynnal a chadw.

cofnodion neu gefnogi cyfathrebu amserol gydag eraill, er enghraifft llythyrau, cylchlythyrau, proffilio tenantiaid.

Ymgysylltu'n allanol â sefydliadau ac asiantaethau eraill ar wahân i Gartrefi Conwy, yn ôl y gofyn, gan gynnwys ceisio adborth gan gwsmeriaid ar ran y sefydliad er mwyn gwella gwasanaethau, er enghraifft cynnal galwadau arolygon bodlonrwydd cwsmeriaid.

Adnabod natur problem yn gywir a defnyddio'r rhadffôn trwsio i wneud apwyntiadau ar gyfer tenantiaid er mwyn datrys problemau.

Darparu cymorth gweinyddol cyffredinol i Gartrefi Conwy, er enghraifft derbyn a delio ag ymholiadau (naill ai'n uniongyrchol neu drwy eu cyfeirio at yr unigolyn priodol); codi archebion prynu, cynnal systemau swyddfa gefn, ffeilio, llungopïo a chadw at weithdrefnau systemau er mwyn sicrhau cywirdeb data.

Llenwi dros staff eraill mewn lleoliadau eraill sy'n eiddo i Gartrefi Conwy ledled Sir Conwy yn ôl y gofyn.

Cynorthwyo Trefnwyr Gwaith ar adegau brig neu gyfnodau o wyliau.

5. CYFRIFOLDEBAU CORFFORAETHOL

Cefnogi Cartrefi Conwy yn weithredol wrth i'r gymdeithas geisio diwallu ei hamcan o ddarparu gwasanaeth rhagorol ac arloesol sy'n wirioneddol ganolbwyntio ar y cwsmer.

Cyfrannu at weithgareddau ymgysylltu â'r gymuned a chyfranogiad tenantiaid yn ôl y gofyn.

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

Hyrwyddo gwerthoedd Cartrefi Conwy yn gadarnhaol a herio ffyrdd traddodiadol o weithio ac ymddygiad neu sylwadau anffafriol mewn modd adeiladol.

Sicrhau y gofynnir am adborth i'w ddefnyddio fel sail ar gyfer gwella gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid a datblygu dulliau mwy effeithiol ac effeithlon o weithio.

Sicrhau cydymffurfiaeth â Rheolau Sefydlog, polisïau a gweithdrefnau Cartrefi Conwy, safonau uniondeb sy'n ymwneud â statws elusennol y sefydliad a Rheoliad Llywodraeth Cynulliad Cymru.

Cefnogi'r gwaith o ddatblygu, adolygu a gweithredu polisïau a gweithdrefnau, yn benodol:

- Mentrau iechyd, diogelwch a lles
- Egwyddorion y gymdeithas ar Gydraddoldeb ac Amrywiaeth
- Cynlluniau rheoli risg
- Arferion rheoli perfformiad

Defnyddio technoleg a systemau TGCh yn effeithiol drwy ddatblygu sgiliau priodol, mabwysiadu prosesau busnes effeithiol a chadw data yn ddiogel ac yn y modd cywir.

Gweithio ar y cyd mewn gweithgorau traws swyddogaeth yn ôl yr angen.

6. CYD-DESTUN Y GWAITH

Bydd deiliad y swydd yn gweithio mewn swyddfa yn bennaf a bydd gofyn iddynt deithio'n lleol o dro i dro, er enghraifft i fynychu cyfarfodydd mewnol neu i gefnogi digwyddiadau ar gyfer tenantiaid. Mae defnydd rheolaidd o dechnoleg a systemau TGCh yn un o ofynion y swydd.

7. YMREOLAETH A GWNEUD PENDERFYNIAU

Disgwylir i ddeiliad y swydd weithio gan ddilyn polisïau a gweithdrefnau cytunedig.

Enghreifftiau o'r penderfyniadau y gall deiliad y swydd eu gwneud:

- Darparu neu gyfeirio cwsmeriaid at yr wybodaeth gywir
- Trefnu Apwyntiadau
- Aildrefnu gwaith mewn ymgynghoriad â'r tenant

Enghreifftiau o faterion y bydd yn rhaid i ddeiliad y swydd eu cyfeirio ymlaen:

- Unrhyw faterion sy'n ymwneud â gwariant
- Penderfyniadau polisi

Mae gan ddeiliad y swydd rywfaith o ryddid i gynllunio trefn eu gwaith yn ystod y dydd yn ôl blaenoriaeth ond bydd elfen o'r swydd yn gofyn eu bod yn cadw at derfynau amser llym.

8. CYFATHREBU

MEWNOL

Cyswllt dyddiol dros y ffôn, wyneb yn wyneb neu drwy e-bost â chydweithwyr yng Nghartrefi Conwy i ofyn am gyngor a chael y wybodaeth gywir er mwyn darparu gwasanaeth rhagorol.

ALLANOL

Cyswllt dyddiol dros y ffôn, wyneb yn wyneb neu drwy e-bost â'r cyhoedd er mwyn ateb ymholiadau a chymryd y camau dilynol angenrheidiol yn sgil ceisiadau am gyngor a gwybodaeth am y gwasanaethau y mae Cartrefi Conwy'n eu cynnig.

9. MEYSYDD O GYMHELETHDOD

Nid fydd bob amser yn rhwydd i ddeiliad y swydd gwrdd â disgwyliadau tenantiaid neu drigolion oherwydd na fydd gan Gartrefi Conwy bob amser yr adnoddau na'r gallu i gwrdd â'u disgwyliadau.

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

10. CYTUNDEB

Llofnod Deiliad y Swydd:

Dyddiad:

Llofnod y Rheolwr Atebol:

Dyddiad:

MANYLEB YR UNIGOLYN

Ymgynghorydd Gwasanaethau Cwsmeriaid

Bydd yr Ymgynghorydd Cwsmeriaid yn gweithio mewn modd pwyllog, trylwyr a phwrpasol gyda'r dyfalwch i ymgymryd â thasgau hyd eu diwedd. Bydd deiliad y swydd yn unigolyn sydd â'r reddf i wneud pethau'n iawn a byddant yn unigolyn trefnus sy'n hoffi dilyn trefn sefydledig ac sy'n gallu canolbwyntio ar fanylion. Bydd deiliad y swydd yn gymwynasgar, yn ofalus ac yn cydymffurfio â gweithdrefnau safonol. Byddant yn unigolyn sy'n gallu mynd i wraidd problemau a chanfod atebion ymarferol iddynt gan roi gwybod i'r unigolion perthnasol am eu canfyddiadau er mwyn sicrhau y rhoddir y camau angenrheidiol ar waith i ddatrys problemau.

CYMWYSTERAU ACADEMAIDD / PROFFESIYNOL

Hanfodol / Dymunol

Dull asesu

Trwydded Yrru Gyfrifiadurol Ewropeaidd (neu gyfwerth) neu brofiad perthnasol

Hanfodol

Tystysgrif/ Ffurflen Gais

GWYBODAETH A PHROFIAD

Gwybodaeth a phrofiad o arferion swyddfa (teleffoni a phrofiad gweinyddol)

Hanfodol

Ffurflen Gais / Cyfweliad

Profiad o weithio wyneb yn wyneb â chwsmeriaid

Hanfodol

Ffurflen Gais / Cyfweliad

Profiad o weithio mewn amgylchedd canolfan gyswllt.

Dymunol

Ffurflen Gais / Cyfweliad

SGILIAU

Sgiliau Rhifedd a Llythrennedd

Hanfodol

Prawf Gallu

Cywirdeb a sylw i fanylion wrth gofnodi data

Hanfodol

Prawf Gallu

Cynllunio sylfaenol, blaenoriaethu a sgiliau trefnu

Hanfodol

Ymarfer Gallu

Microsoft Office; Word, Excel, Outlook (lefel defnyddiwr sylfaenol)

Hanfodol

Prawf Gallu

Sgiliau Cymraeg

Hanfodol

Ffurflen Gais / Cyfweliad / Prawf Gallu

GOFYNION CRAIDD CARTREFI CONWY

Wedi ymrwymo i ansawdd	Hanfodol	Cyfweliad
Parchus	Hanfodol	Cyfweliad
Gwneud y peth iawn	Hanfodol	Cyfweliad

Mae Cartrefi Conwy wedi ymrwymo i Gydraddoldeb ac Amrywiaeth yn ei weithgareddau