

Teitl y Swydd: Cynghorydd Cwsmeriaid

Sefydliad: Gwella Cymru

Yn atebol i'r: Goruchwyliwr ar Ddyletswydd

PRIF BWRPAS/RHESWM DROS Y SWYDD

Bydd deiliad y swydd yn gweithio yn rhan o Dîm Gwasanaethau Cwsmeriaid y Gwasanaethau Hamdden, sy'n gweithredu saith diwrnod yr wythnos (yn cynnwys yn ystod y dydd, gyda'r nos ac ar benwythnosau), yn darparu gwasanaeth proffesiynol o'r radd flaenaf gan ddefnyddio sawl dull cyfathrebu i sicrhau, lle bo modd, fod ymholiadau, ceisiadau gwasanaeth, taliadau a chwynion cwsmeriaid yn cael eu datrys neu eu trin yn brydlon ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Bydd deiliad y swydd yn cyfarfod, cyfarch, cynghori ac yn gwasanaethu cwsmeriaid sy'n dod i'r canolfannau hamdden a bydd angen sicrhau cysondeb wrth gofnodi data yn y System Rheoli Hamdden ac wrth ddarparu gwybodaeth ysgrifenedig/ar lafar i gwsmeriaid.

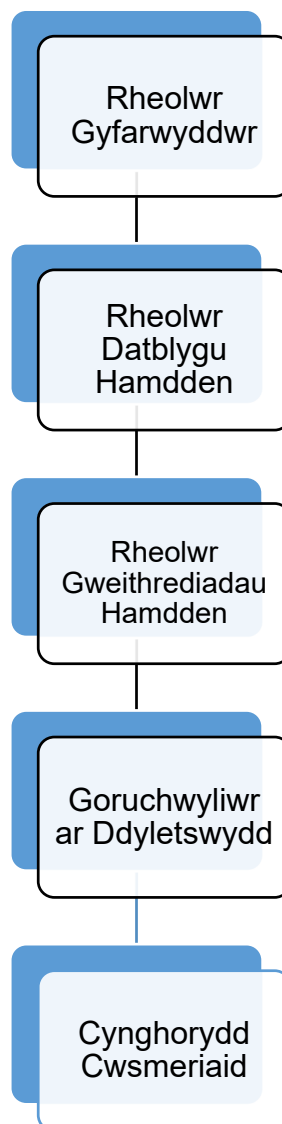
Mae angen i ddeiliad y swydd gyfarch cwsmeriaid mewn modd dymunol a chyfeillgar a darparu gwasanaeth effeithlon a gwybodus i ddefnyddwyr y canolfannau.

PRIF DDYLETSWYDDAU A CHYFRIFOLDEBAU

1. Derbynn, asesu a datrys neu weithredu ymholiadau/ceisiadau gan gwsmeriaid, ysgolion a chlybiau chwaraeon am wasanaeth, un ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn i sicrhau bod y Gwasanaethau Hamdden yn bodloni eu safonau gwasanaeth corfforaethol.
2. Darparu gwasanaeth gwybodaeth cynhwysfawr am Hamdden, gan gynghori cwsmeriaid am bris ac argaeledd cyfleusterau, yr opsiynau aelodaeth mwyaf addas, polisïau a gweithdrefnau cyfredol a chodi ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r 'hyn sydd ar gael' drwy fynd ati i groes-werthu gweithgareddau a digwyddiadau'r gwasanaeth cyfan.
3. Cofnodi data yn y System Rheoli Hamdden ynghlwm â thafleddi archebu'r canolfannau hamdden, llogi a gwerthu cyfarpar, cyfrifon aelodau a manylion talu.
4. Prosesu taliadau cwsmeriaid, wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, gan ddefnyddio teclynau talu â cherdyn a thiliau'r System Rheoli Hamdden.
5. Cysoni arian tiliau, sieciau, taliadau cardiau ac incwm o beiriannau gwerthu er mwyn llenwi taflen cysoni incwm ddyddiol y ganolfan hamdden.

6. Gwneud cyhoeddiadau cyhoeddus a chyhoeddiadau staff trwy system gyhoeddi'r ganolfan hamdden (e.e. profi larymau tân) a rhoi gwybod i gwsmeriaid am unrhyw wybodaeth am argyfwng (e.e. os oes angen gwagio'r adeilad).
7. Cyfleu gwybodaeth i gwsmeriaid a chynnal cysylltiadau rhagorol gyda'r cyhoedd ynghlwm â rheoli ciwiau, peidio â rhwystro allanfeydd tân a mesurau cynnal a chadw cyffredinol.
8. Cyfleu gwybodaeth i staff gweithredol y ganolfan ynghylch newidiadau i ofynion gweithgarwch cwsmeriaid (e.e. angen mwy o fyrddau a chadeiriau), problemau â pheiriannau gwerthu/cynnig newid mân a loceri, a chefnogaeth cymorth cyntaf. Gall y wybodaeth hon gael ei chyfleu naill ai wyneb yn wyneb neu drwy radio dwy ffordd.

STRWYTHUR SEFYDLIADOL



GWYBODAETH A SGILIAU

Maes	Hanfodol / Dymunol	Dull Asesu
<p><u>Cymhwyster</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - NVQ Lefel 2 neu gyfwerth mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid, TGCh, Chwaraeon a Hamdden neu Weinyddu, gydag ymrwymiad i weithio tuag at NVQ Lefel 3. 	D	Ffurflen Gais
<p><u>Gwybodaeth</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gwybodaeth ymarferol dda am system teleffoni integredig er mwyn sicrhau bod ymholiadau cwsmeriaid a dderbynnir drwy'r dull hwn yn cael sylw di-oed neu'n cael eu trosglwyddo'n effeithiol i'r swyddog perthnasol. - Ymwybyddiaeth dda o'r diwydiant hamdden a'r gwasanaethau sy'n cael eu darparu yng nghyd-destun busnes cymdeithasol. - Gwybodaeth ymarferol dda am weithdrefnau ariannol a'r broses o gysoni incwm dyddiol. - Gwybodaeth ymarferol dda am brosesu geiriau, taenlenni ac e-bost. - Gwybodaeth ymarferol dda am system rheoli hamdden electronig (yn cynnwys cyfleuster archebu ar-lein) i sicrhau bod archebion cwsmeriaid, taliadau a manylion personol yn cael eu prosesu'n gywir. 	<p>H</p> <p>H</p> <p>H</p> <p>H</p> <p>D</p>	<p>Ffurflen Gais / Cyfweliad</p> <p>Ffurflen Gais / Cyfweliad</p> <p>Ffurflen Gais / Cyfweliad</p> <p>Ffurflen Gais / Cyfweliad</p> <p>Ffurflen Gais / Cyfweliad</p>
<p><u>Sgiliau</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mae sgiliau gofal cwsmer rhagorol yn hanfodol. 	H	Ffurflen Gais / Cyfweliad

<ul style="list-style-type: none"> - Sgiliau rhyngpersonol rhagorol: mae doethineb a diplomyddiaeth yn hanfodol ar gyfer y swydd. - Gallu ymdrin â galwadau ffôn i ddyledwyr yn effeithiol ac yn broffesiynol. - Sgiliau cyfathrebu rhagorol ar lafar ac yn ysgrifenedig. 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">H</p>	<p style="text-align: center;">Ffurflen Gais / Cyfweliad</p> <p style="text-align: center;">Ffurflen Gais / Cyfweliad</p> <p style="text-align: center;">Ffurflen Gais / Cyfweliad</p>
<p><u>Arall</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ymwybyddiaeth o, ac empathi at y Gymraeg a diwylliant Cymru. 	<p style="text-align: center;">H</p>	<p style="text-align: center;">Ffurflen Gais / Cyfweliad</p>