



Cynulliad National
Cenedlaethol Assembly for
Cymru Wales

Cyfathrebu Allanol

Swyddog Cyswilt â Chwsmeriaid (Cymorth Tîm Rhan Amser)

Manylebau'r Swydd a'r Person

Swyddog Cyswllt â Chwsmeriaid (Cymorth Tîm)

*** Sylwch fod y swyddfa ym Mae Colwyn ar hyn o bryd, ond bydd yn symud i leoliad sydd o fewn radiws o ddeng milltir i'w safle presennol.**

Patrwm gweithio: Rhan-amser. 24 awr yr wythnos, rhwng dydd Mercher a dydd Gwener. I weithio rhwng 8:30am a 5pm

Gwybodaeth gyffredinol: Darperir gwisg arbennig a bydd yn rhaid ei gwisgo'n llawn pan fyddwch ar ddyletswydd.

Diben y swydd:

Mae'r Tîm Cyfathrebu Allanol yn rhoi gwybodaeth ddiuedd er mwyn hybu diddordeb y cyhoedd a datblygu'u dealltwriaeth o Gynulliad Cenedlaethol Cymru.

Diben y swydd yw rhoi gwasanaeth o ansawdd i gwsmeriaid ar ran Gwasanaeth Seneddol y Cynulliad. Bydd deiliad y swydd yn gweithio i ddechrau yng Nghanolfan Ymwelwyr y Cynulliad Cenedlaethol ym Mae Colwyn.

Bydd y Swyddog Cyswllt â Chwsmeriaid (Gwasanaeth i'r Cyhoedd) yn gyfrifol am groesawu'r cyhoedd a rhoi gwasanaeth gwybodaeth proffesiynol iddynt yng Nghanolfan Ymwelwyr y Cynulliad Cenedlaethol. Bydd deiliad y swydd hefyd yn gyfrifol am ddarparu gwasanaeth proffesiynol ac effeithlon dros y ffôn, gan roi gwybodaeth, ymdrin ag archebion a gweithio ar y switsfwrdd.

Bydd deiliad y swydd yn atebol i'r Rheolwr Cyswllt ag Ymwelwyr.

Dyletswyddau allweddol

Y ganolfan ymwelwyr ac arddangosfeydd

- Darparu gwasanaeth gwybodaeth dwyieithog safonol i'r cyhoedd ac ymwelwyr â Chanolfan Ymwelwyr y Cynulliad Cenedlaethol
- Cynorthwyo i ddatblygu ffyrdd newydd o gynyddu nifer y bobl sy'n ymweld â Chanolfan Ymwelwyr y Cynulliad Cenedlaethol, a chyrraedd targedau perfformio heriol
- Cynorthwyo yn siop y Ganolfan Ymwelwyr
- Sicrhau bod anghenion pobl anabl a phobl sydd â nam ar y synhwyrau yn cael eu hystyried a bod darpariaeth ar eu cyfer

Gwasanaeth gwybodaeth ac archebu dros y ffôn

- Darparu gwasanaeth proffesiynol ac effeithlon dros y ffôn ar gyfer ymholiadau am wybodaeth, ymholiadau am archebion ac ymholiadau

AC/037/08

switsfwrdd, a hynny ar ran Cynulliad Cenedlaethol Cymru

- Cyfrannu at y broses o ddarparu system werthuso sy'n sicrhau bod y gwasanaethau a ddarperir yn gwella'n barhaus

Yn gyffredinol

- Cynorthwyo i brosesu'r gwaith papur sy'n gysylltiedig â chyfarfodydd pwyllgor a gynhelir y tu allan i Gaerdydd
- Cynorthwyo i fonitro ac adolygu perfformiad
- Cadw cofnodion ar gyfer y ganolfan alwadau, gan gynnwys cronfeydd data cyfrifiadurol.

Meysydd cymhwysedd ac ymddygiadau penodol i'r swydd:

Arweiniad

- Sicrhau eich bod yn cyfrannu at gyflawni amcanion y tîm;
- Defnyddio'ch gallu i ddatrys problemau.

Gweithio gyda phobl eraill a'u gwerthfawrogi

- Gwybod sut y mae eich amcanion chi yn berthnasol i amcanion y tîm;
- Bod yn ymwybodol o faich gwaith pobl eraill a'u cynorthwyo yn ôl y galw.

Gwella a dysgu

- Gwneud awgrymiadau i wella arferion gwaith a chyfrannu at gyfarfodydd drwy gynnig syniadau newydd;
- Ceisio sicrhau sgiliau dysgu a datblygu personol.

Sicrhau canlyniadau i'n cwsmeriaid

- Ymdrin â chwsmeriaid yn effeithiol, yn eglur ac yn gwrtais a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt;
- Bod yn gyfrifol am eich gweithredoedd eich hun a gweithio â chyn lleied o oruchwyliaeth â phosibl.

Yn benodol i'r swydd

- Profiad blaenorol o weithio mewn swydd sy'n gwasanaethu cwsmeriaid;
- Y gallu i ddefnyddio amryw o becynnau Microsoft gan gynnwys Word ac Excel;
- Mae'r gallu i gyfathrebu ar lafar drwy gyfrwng y Gymraeg yn hanfodol i'r swydd hon.

Cyfleoedd i ddatblygu yn y swydd:

Bydd y swydd hon yn rhoi'r cyfle i chi gael profiad o weithio gyda'r cyhoedd ac amrywiaeth eang o bobl yn y sector cyhoeddus, preifat a gwirfoddol ar bob lefel, er mwyn hybu eu diddordeb yng ngwaith a chyfrifoldebau'r Cynulliad a'u dealltwriaeth o'r sefydliad. Mae'r swydd yn cynnig cyfleoedd datblygu gwych i berson sydd am weithio yn rheng-flaen y Gwasanaeth Gwybodaeth i'r Cyhoedd.

Dyddiad cau: 18 Ebrill 2008