



Cynulliad National  
Cenedlaethol Assembly for  
Cymru Wales

# **Cyfathrebu Allanol**

**Swyddog Cyswilt â Chwsmeriaid (Cymorth Tîm)**

**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. Rota ar gyfer gweithio rhwng 8am a 6pm

**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 ddiudedd 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**