

## SWYDD DDISGRIFIAD

|                 |   |
|-----------------|---|
| TEITL SWYDD     | Swyddog Gwasanaethau Cwsmer                                 |
| YMATEBOL I:     | Rheolwr Cynorthwyol Gwasanaethau Cwsmer                     |
| YN GYFRIFOL AM: | D/B   |
| ADRAN:          | Gwasanaethau Cwsmer, Cyfarwyddiaeth Cwsmeriaid a Chymunedau |
| CYFLOG (£):     | G6  |

## PRIF BWRPAS Y SWYDD

Sicrhau bod gwasanaethau yn cael eu darparu i gwsmeriaid.

## CYFRIFOLDEBAU ALLWEDDOL

## Cyffredinol

- Cyfrannu tuag at y dull o weithio 'un tîm' ar draws Adra gan roi gwasanaeth cyson i denantiaid a chymorth i gyd-weithwyr ar draws y sefydliad yn ôl y gofyn.
- Cadw at bolisiau a gweithdrefnau Adra a chyfrannu at gynlluniau ac amcanion cyflawni gwasanaeth yn ôl y gofyn.

## Darparu Gwasanaeth

- Sicrhau darparu gwasanaethau gwych i denantiaid a defnyddwyr gwasanaeth eraill gan sicrhau boddhad cwsmer.
- Sicrhau bod targedau perfformio sy'n ymwneud â'r maes gwaith yn cael eu cwrdd.
- Sicrhau cyfathrebu effeithiol a bod gennych berthnasau gwaith effeithiol gyda chyd-weithwyr ar draws Adra ac yn allanol gydag asiantaethau / sefydliadau.

## Datblygiad Busnes

- Cymryd rhan mewn ymgynghori effeithiol gyda thenantiaid a rhanddeiliaid perthnasol eraill.
- Cyfathrebu'n effeithiol gyda chwsmeriaid, staff a rhanddeiliaid priodol eraill.

## Perfformiad ac Ansawdd

- Sicrhau bod targedau, dangosyddion perfformio allweddol a safonau gwasanaeth perthnasol sy'n ymwneud â'r gwasanaeth penodol yn cael eu cwrdd.
- Cadw at bolisiau ac arferion lechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd.
- Darparu gwybodaeth ystadegol briodol a chywir fel bod gofyn ac o fewn yr amserlen sydd wedi ei chytuno.

## Arall

- Defnyddio Technoleg Gwybodaeth yn effeithiol o fewn y gwasanaeth.
- Cadw at bolisiâu a gweithdrefnau Adra bob amser.
- Gwneud unrhyw ddyletswyddau eraill sy'n berthnasol i'r swydd, fel sy'n ofynnol neu fel bydd gofyn.

Ni all unrhyw swydd ddisgrifiad ymdrin â phopeth a all godi fel rhan o'r swydd ar wahanol adegau. Er mwyn cynnal gwasanaeth effeithiol efallai y bydd disgwyl i chi ymgymryd â thasgau eraill rhesymol, sy'n cyfateb i raddau helaeth â'r rhai a geir yn y ddogfen hon fel y pennir gan eich Cyfarwyddwr.

## MANYLEB PERSON

| Meini Prawf                            | Hanfodol   | Dymunol  | Dull Asesu                    |
|--|--|--|-------------------------------|
| <b>Addysg a Chymwysterau</b>           | Safon addysg dda (cyfatebol i 3 TGAU gradd C neu uwch)   | Profiad o ddatblygiad proffesiynol parhaus                                   | Ffurflen Gais a Thystysgrifau |
| <b>Profiad Perthnasol</b>              | Profiad o weithio mewn amgylchedd sy'n gwasanaethu cwsmeriaid<br>Profiad o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid<br>Y gallu i adnabod, asesu a datrys problemau yn gyflym ac mewn ffordd arloesol   |  | Ffurflen Gais a Chyfweliad    |
| <b>Gwybodaeth yn Ymwneud â'r Swydd</b> | Gwybodaeth/profiad o systemau a gweithdrefnau Gwasanaethau Cwsmer  | Gwybodaeth am Ddeddfwriaeth Tai a Lles presennol                             | Ffurflen Gais a Chyfweliad    |
| <b>Sgiliau yn Ymwneud â'r Swydd</b>    | Sgiliau cyfathrebu da yn ysgrifenedig ac ar lafar<br>Y gallu i gyfathrebu yn effeithiol gyda chwsmeriaid, staff a rheolwyr<br>Sgiliau trefnu, gweinyddol a TG da<br>Gallu dangos agwedd gadarnhaol tuag at newid<br>Ysgogi eich hun i weithio, gallu gweithio o dan bwysau ac yn | Gallu cyfrannu yn hyderus mewn trafodaethau grŵp<br>Sgiliau rhyngpersonol da | Ffurflen Gais a Chyfweliad    |

|              |   |  |                            |
|--------------|---|--|----------------------------|
|              | dangos hyder wrth wneud penderfyniadau  |  |                            |
| <b>Arall</b> | Parodrwydd i weithio tu allan i oriau swyddfa arferol pan fydd gofyn<br>Wedi ymrwymo i welliant parhaus | Y gallu i ymdrin gydag amrywiaeth ymhlith cwsmeriaid gan gwrdd â'u hanghenion yn effeithiol<br>Trwydded yrru lawn y DU | Ffurflen Gais a Chyfweliad |
| <b>Iaith</b> | Rhugl yn y Gymraeg ac Saesneg yn ysgrifenedig ac ar lafar   |  | Ffurflen Gais a Chyfweliad |