

## SWYDD DDISGRIFIAD

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

**PRIF BWRPAS Y SWYDD**

Darparu'r gwasanaethau gwasanaeth Cwsmer gan 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 bolisiâu 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**

- Cyfrannu at gyflawni mentrau newid o fewn y maes gwasanaeth penodol.
- 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 bolisiâu 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

- Mynychu cyfarfodydd Tenantiaid, Staff, Bwrdd neu gyfarfodydd allanol gyda rhanddeiliaid yn ôl y gofyn.
- Defnyddio Technoleg Gwybodaeth yn effeithiol o fewn y gwasanaeth.
- Cadw at bolisiau 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 Aseu
<b>Addysg a Chymwysterau</b>	Safon addysg dda (cyfatebol i 3 TGAU gradd C neu uwch)	Cymhwyswr mewn Astudiaethau Tai  Profiad o ddatblygiad proffesiynol parhaus	Ffurflen Gais a Thystysgrifau
<b>Profiad Perthnasol</b>	Profiad o weithio mewn sefydliad sy'n gwasanaethu cwsmeriaid  Profiad o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid  Y gallu i adnabod, aseu 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  Gwybodaeth/profiad o Systemau Rheoli tai e.e. Academy, Opti-Time	Ffurflen Gais a Chyfweliad
<b>Sgiliau yn Ymwneud â'r Swydd</b>	Sgiliau cyfathrebu da yn ysgrifenedig ac ar lafar	Gallu cyfrannu yn hyderus mewn trafodaethau grŵp  Sgiliau rhyngpersonol da	

	<p>Y gallu i gyfathrebu yn effeithiol gyda chwsmeriaid, staff a rheolwyr</p> <p>Sgiliau trefnu, gweinyddol a TG da</p> <p>Gallu dangos agwedd gadarnhaol tuag at newid</p> <p>Ysgogi eich hun i weithio, gallu gweithio o dan bwysau ac yn dangos hyder wrth wneud penderfyniadau</p>		Ffurflen Gais a Chyfweliad
<b>Arall</b>	<p>Parodrwydd i weithio tu allan i oriau swyddfa arferol pan fydd gofyn</p> <p>Wedi ymrwymo i welliant parhaus</p> <p>Trwydded yrru lawn y DU</p>	<p>Gwybodaeth am Safonau a rheoliadau lechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd</p> <p>Y gallu i ymdrin gydag amrywiaeth ymhlith cwsmeriaid gan gwrdd â'u hanghenion yn effeithiol</p>	Ffurflen Gais a Chyfweliad
<b>Iaith</b>	<p>Rhugl yn y Gymraeg yn ysgrifenedig ac ar lafar</p>		Ffurflen Gais a Chyfweliad