

Manyleb y Person

**Cynorthwyydd Cysylltiadau Cwsmeriaid**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Hanfodol** | **Dymunol** |
| **Cymwysterau/Profiad** |  |  |
| * Cymhwyster lefel 2 mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid (neu gymhwyster cyfatebol)
 | **\*** |  |
| * Profiad perthnasol o weithio mewn amgylchedd gwasanaeth cwsmeriaid prysur
 | **\*** |  |
| * Hyddysg mewn TG cyfwerth â Lefel 2 â gwybodaeth ymarferol o MS Excel
 | **\*** |  |
| * Lefel 2 mewn Saesneg (TGAU neu gymhwyster cyfatebol)
 | **\*** |  |
| * Lefel 2 mewn Mathemateg (TGAU neu gymhwyster cyfatebol)
 | **\*** |  |
| * Tystysgrif Cymorth Cyntaf (darperir hyfforddiant)\*
 | **\*** |  |
| * Cymhwyster Marsial Tân (darperir hyfforddiant)\*
 | **\*** |  |
| * Profiad o weithio gyda chronfa ddata CRM
 |  | **\*** |
| Amgylchiadau |  |  |
| * Gallu gweithio’n hyblyg, gan gynnwys boreau cynnar, gyda'r hwyr a phenwythnosau yn ôl yr angen
 | **\*** |  |
| * Gallu teithio i gyflawni dyletswyddau’r swydd fel y bo’r angen
 | **\*** |  |
| Sgiliau Personol |  |  |
| * Sgiliau trefnu ardderchog
 | **\*** |  |
| * Sgiliau rheoli amser ardderchog
 | **\*** |  |
| * Medrus wrth ddefnyddio bysellfwrdd a'r gallu i gywiro, mewnbynnu a darllen data
 | **\*** |  |
| * Gallu blaenoriaethu gwaith
 | **\*** |  |
| * Gallu meddwl yn gyflym
 | **\*** |  |
| * Gallu datrys problemau a gwneud penderfyniadau
 | **\*** |  |
| * Gallu gweithio'n annibynnol heb oruchwyliaeth
 | **\*** |  |
| * Gallu parchu cyfrinachedd
 | **\*** |  |
| Sgiliau rhyngbersonol |  |  |
| * Sgiliau cyfathrebu llafar rhagorol
 | **\*** |  |
| * Sgiliau cyfathrebu ysgrifenedig ardderchog
 | **\*** |  |
| * Gallu dangos sgiliau darbwyllo a dyfalbarhad
 | **\*** |  |
| * Gallu gweithio fel rhan o dîm
 | **\*** |  |
| * Agwedd gadarnhaol ac angerdd am wasanaeth cwsmeriaid ac empathi tuag at anghenion cwsmeriaid
 | **\*** |  |
| * Gallu cyfathrebu yn Gymraeg\*\*
 | **\*** |  |
| Priodoleddau Personol |  |  |
| * Ymrwymiad i Ansawdd
 | **\*** |  |
| * Ymrwymiad i Ddatblygiad Proffesiynol Parhaus
 | **\*** |  |
| * Ymrwymiad i Amrywiaeth
 | **\*** |  |
| * Proffesiynol
 | **\*** |  |
| * Dibynadwy
 | **\*** |  |
| * Llawn cymhelliant
 | **\*** |  |
| * Hyblyg
 | **\*** |  |

\* Bydd ymgeiswyr nad ydynt yn meddu ar gymwysterau ar adeg eu penodi yn cael eu hystyried. Sut bynnag, bydd gofyn i’r ymgeisydd llwyddiannus gyflawni’r cymhwyster cyn pen 12 mis.

\*\* Rhaid i ymgeiswyr allu siarad, gwrando, darllen ac ysgrifennu trwy gyfrwng y Gymraeg ar lefel uwch.