**Swydd-ddisgrifiad**

**Teitl Swydd:** Cynorthwyydd Cysylltiadau Cwsmeriaid

**Yn gyfrifol i:** Rheolwr Datblygu Busnes

**Diben y Swydd:** I fod yn brif bwynt cyswllt rhwng Grŵp Colegau NPTC a'i gwsmeriaid gan ymdrin yn effeithlon ag ymholiadau gan gwsmeriaid a darparu gwasanaeth eithriadol ac ymatebol.

**Prif Gyfrifoldebau**

1. Gweithredu system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid y Coleg yn effeithlon a gweithredu fel wyneb a llais y Coleg wrth ymdrin â chyswllt â chwsmeriaid;
2. Ymdrin yn uniongyrchol â galwadau i mewn gan gwsmeriaid newydd a phresennol a gwrando ac ymateb i'w hymholiadau gan sicrhau eu bod yn cael eu cadw a'u casglu;
3. Darparu gwybodaeth gywir a chyfoes am yr ystod lawn o gynhyrchion a gwasanaethau gan ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid eithriadol ac ymatebol i'r rhai sy'n cysylltu â'r Coleg;
4. Meddu ar ddawn naturiol dros ofyn y cwestiynau cywir, meithrin perthynas â phob math o bobl a darparu dull hyderus o ymdrin â phob ymholiad;
5. Meddwl yn gyflym a chyfeirio ymholiadau cwsmeriaid i'r adran ddarparu fwyaf priodol;
6. Darparu gwasanaeth proffesiynol ac ymatebol i ymholiadau cwsmeriaid newydd a phresennol a dderbynnir trwy e-bost;
7. Olrhain ymholiadau cwsmeriaid yn effeithiol i sicrhau eu bod wedi cael eu cau gan berchennog yr ymholiad;
8. Ymdrin ag ymholiadau cwsmeriaid ac ymateb iddynt yn unol â Siarter Cwsmeriaid y Coleg;
9. Ymdrin ag ymholiadau a chwynion cwsmeriaid ac ymateb iddynt lle bo hynny'n briodol;
10. Bod yn eiriolwr dros frand y Coleg a chyfrannu at ganlyniadau perfformiad allweddol y Tîm Datblygu Busnes;
11. Bod yn gyfrifol am y gronfa ddata o gysylltiadau a gohebiaeth cwsmeriaid, trosglwyddo data, sicrhau bod data'n 'lân' ac yn gyfredol;
12. Darparu cefnogaeth gwerthu dros y ffôn i gyrraedd darpar gwsmeriaid neu gwsmeriaid presennol yn ystod ymgyrchoedd a digwyddiadau marchnata wedi'u targedu;
13. Darparu cefnogaeth wyneb yn wyneb yn ystod cyfarfodydd a digwyddiadau ymgysylltu â chwsmeriaid;
14. Darparu adroddiadau ymholiadau cwsmeriaid wythnosol i'r Cydlynydd Datblygu Busnes;
15. Cynorthwyo'r Rheolwr Datblygu Busnes i sicrhau ansawdd agweddau allweddol fel y system CRM;
16. Darparu cefnogaeth weinyddol i'r Tîm Datblygu Busnes.

**Cyfrifoldebau Coleg Cyfan**

1. Bod yn weithredol wrth hybu’r agenda Amrywiaeth yn y Coleg;
2. Hybu a sicrhau arferion gwaith diogel, yn unol â gofynion Iechyd a Diogelwch;
3. Chwarae rhan weithredol yn systemau ansawdd y Coleg;
4. Cyfrannu at weledigaethau a gwerthoedd cyffredinol y Coleg, a’u cynrychioli;
5. Cydymffurfio â holl bolisïau a gweithdrefnau Diogelwch Gwybodaeth y Coleg (IS), mynychu hyfforddiant ymwybyddiaeth perthnasol a chymhwyso egwyddorion diogelwch gwybodaeth wrth ymdrin â gwybodaeth staff a myfyrwyr, yn unol â safon ISO 27001;
6. Cydymffurfio â'r Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR), Deddf Diogelu Data 2018 ac unrhyw ofynion statudol perthnasol wrth brosesu data personol staff a myfyrwyr neu ddata sy'n gysylltiedig â gwaith, ac yn unol ag unrhyw ganllawiau neu God Ymarfer a gyhoeddwyd gan y Coleg;
7. Glynu wrth holl bolisïau a gweithdrefnau’r Coleg;
8. Ymgymryd â datblygiad proffesiynol yn ôl yr angen; ac
9. Ymgymryd â dyletswyddau priodol eraill fel sy'n ofynnol gan y rheolwr llinell.

Dylid nodi bod y swydd-ddisgrifiad hwn yn rhoi crynodeb o brif ddyletswyddau a chyfrifoldebau’r swydd yn unig a chaiff ei adolygu’n rheolaidd ar y cyd â’r Rheolwr Llinell a’r Rheolwr Adnoddau Dynol. Efallai y bydd angen ei newid yng ngoleuni gofynion gweithredol y Coleg.