

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.