Disgrifiad Swydd Cynghorydd Defnyddiwr

Beth i'w ddisgwyl

Wedi'ch lleoli yn ein swyddfa yn y Barri, byddwch yn rhan o dîm amrywiol o gynghorwyr defnyddiwr gydag ystod o brofiad y gellir ymddiried ynddynt i roi cyngor hanfodol i'r cyhoedd ar faterion cyfraith defnyddwyr a chyflenwad ynni.

Dyletswyddau

Yr holl gyfrifoldebau y byddwn yn ymddiried ynoch chi

Darparu cyngor

Gall y gwaith a wnewch gael effaith enfawr ar eich tîm a chyfrannu at ein llwyddiant

- Byddwch yn rhoi cyngor ar hawliau defnyddwyr, fel prynu nwyddau a gwasanaethau, gwyliau, cyflenwad ynni a sgamiau
- Byddwch yn ymchwilio i ymholiadau cleientiaid ac yn eu cynghori ar eu hawliau, yn nodi sgamiau posibl ac yn gwneud atgyfeiriadau i Safonau Masnach
- Byddwch yn rheoli galwadau heriol, gan siarad â chleientiaid a allai fod yn ofidus a/neu ag anghenion cyngor cymhleth
- Byddwch yn gweithio tuag at dargedau unigol a chyfunol o ran nifer y galwadau ac ansawdd y cyngor

Dysgu & datblygu

Rydym wedi ymrwymo i'ch helpu i berfformio hyd eithaf eich gallu

- Byddwn yn cefnogi eich datblygiad trwy ddarparu hyfforddiant priodol
- Byddwch yn rhagweithiol yn eich dysgu ac yn nodi eich anghenion datblygiad proffesiynol

Bod yn un o'n gweithwyr

Rydym yn gwerthfawrogi ein holl weithwyr ac rydym yn gosod safonau uchel

- Byddwch yn cyfrannu at les eich cydweithwyr trwy barchu eraill
- Byddwch yn dangos ymrwymiad i'n nodau a'n hegwyddorion, yn cadw at ein polisïau i ddiogelu uniondeb ac enw da'r sefydliad
- Byddwch yn cynnal safonau proffesiynol

Mae'r disgrifiad swydd hwn yn ganllaw yn unig. Nid yw'n drwyadl ac nid yw'n gyfystyr a thelerau ac amodau o gyflogaeth.

Yr hyn yr ydym ei eisiau

Eich meysydd gwybodaeth a phrofiad

Nid oes unrhyw gymwysterau penodol sydd eu hangen arnoch ar gyfer y rôl hon. Fodd bynnag, mae nifer o sgiliau allweddol y mae'n rhaid i chi eu cael i fod yn gynghorydd defnyddwyr llwyddiannus. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Bod yn gyfathrebwr ardderchog i reoli disgwyliadau cleientiaid, sicrhau eu bod yn deall eich cyngor a'ch bod yn deall eu hamgylchiadau
- Gael lefel uchel o wydnwch, gan eich galluogi i ddelio ag anghenion cyngor cleientiaid
- Gallu siarad a theipio ar yr un pryd i helpu i reoli eich amser yn effeithiol
- Gallu gweithio ar y cyd fel rhan o dîm i feithrin perthnasoedd gwaith cynhyrchiol
- Byddwch yn derbyn adborth gan eich Arweinydd Tîm, a roddir i'ch helpu i berfformio hyd eithaf eich gallu
- Bod yn drefnus, yn hunan-gymhellol ac yn gallu addasu fel y gallwch ymateb i anghenion newidiol cleientiaid a sefydliadol

Rydym hefyd yn darparu Llinell Gymorth Gwasanaethau Defnyddwyr Cymraeg. Felly, rydym yn recriwtio cynghorwyr sy'n siarad Cymraeg. Bydd

siaradwyr Cymraeg rhugl yn derbyn £2,000 ychwanegol y flwyddyn yn dilyn asesiad o'u galluoedd a dechrau darparu gwasanaethau yn Gymraeg.