cyngor ar bopeth | citizens advice
Caerdydd a Bro Morgannwg
Cardiff & Vale

Manyleb Person Cynghorydd Defnyddwyr

Beth ydym yn chwilio amdano

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 cyffredinol llwyddiannus. Mae'r rhain yn cynnwys:

Sgiliau a Galluoedd

- **Gwytnwch** Rhaid i chi fod yn hyderus wrth ymdrin â sefyllfaoedd heriol neu emosiynol sensitif mewn modd tawel a phroffesiynol.
- **Cyfathrebu** Rhaid bod gennych sgiliau gwrando a chwestiynu cryf gyda'r gallu i archwilio problemau cleientiaid yn sensitif a gallu cyfathrebu'n glir ac yn empathig, ar lafar ac yn ysgrifenedig
- **Datrys problemau**: Rhaid i chi allu asesu sefyllfaoedd cymhleth, dehongli gwybodaeth a chynghori cleientiaid yn glir ar yr opsiynau sydd ar gael iddynt.
- **Siarad a teipio:** Rhaid i chi allu siarad a teipio ar yr un pryd, gan gofnodi manylion y cleient a'u hymholiad wrth siarad â nhw ar y ffôn.
- **Rheoli amser:** Rydych chi'n rheoli amser yn effeithiol er mwyn cyflawni targedau perfformiad

Nodweddion Personol

- Rhaid bod yn ddiduedd ac yn anfarnol, ac yn gallu cefnogi cleientiaid o bob cefndir mewn modd parchus, diduedd ac yn empathig
- Rydych chi wedi ymrwymo i gynnal gwerthoedd tegwch, cynhwysiant, a pharch at eraill yn y gweithle
- Rydych chi’n barod i ddysgu ac addasu gan gynnwys derbyn adborth a gweithredu arno i wella’ch perfformiad

- Rydych chi’n ddibynadwy, hunangymhellol, ac yn gallu gweithio’n annibynol a cydweithio mewn tîm
- Rydych chi’n dangos uniondeb proffesiynol ac yn cynnal ffiniau priodol gyda chleientiaid bob amswer
- Mae gennych chi ddull cadarnhaol a rhagweithiol o gyfrannu at amgylchedd gwaith cefnogol a pharcus