

**Swydd: Aelod o'r TÎM GOFAL CWSMER**  
**Adran: BLAEN TŶ**  
**Yn atebol i: Rheolwr Arlwyo a Gofal Cwsmer**

---

**Cyflog: £16, 640**  
**Oriau: 40 awr yr wythnos**

[ROTA Llun – Sul fydd yn cynnwys oriau  
anhymdeithasol, penwythnoasau a Gwyl Banc]

---

***Ydy'r diddordeb, yr egni a'r agwedd iawn gennych i fod yn ran  
allweddol o'n Tîm Gofal Cwsmer?***

***Mae'r tîm yn gyfrifol am roi gwasanaeth rhagorol i'n holl gwsmeriaid  
mewn lleoliad arbennig ac awyrgylch diddorol, amrywiol a phrysur.***

### **Prif bwrpas y Swydd:**

I sicrhau profiad eithriadol a chofiadwy i'n ymwelwyr drwy:

- Roi gwybodaeth perthnasol a thrylwyr am y Ganolfan a'i gweithrediadau /digwyddiadau
- Ymdrin â phryniant/gwerthiant yn y Caffi, Bar a'r Swyddfa Docynnau
- Ateb y switsfwrdd
- Ymateb i ymholiadau a'u trosi i werthiant
- Delio yn effeithiol â chwynion Cwsmeriaid

Mae'r swydd yma yn gyfle unigryw i ddatblygu sgiliau sylfaenol, amrywiol a hunan hyder mewn awyrgylch greadigol sydd yn cynnig cyflog teg i'r unigolion sy'n dangos safonau rhagorol yn gyson.

Bydd hyfforddiant priodol ar gael i'r ymgeisydd llwyddiannus gyda'r agwedd sy'n sefyll allan.

### **Prif Ddyletswyddau a Chyfrifoldebau:**

Rhoi gwasanaeth rhagorol a chyson i holl gwsmeriaid Galeri boed hynny 'n gweini yn y Caffi/ Bar, ar y Swyddfa Docynnau neu ar ddyletswyddau Blaen Ty

Cynrychioli'r Cwmni mewn ffordd cyfeillgar a phroffesiynol ym mhob cyffyrddiad gyda'n cwsmeriaid

Cyflwyno agwedd positif o'u hunain a'r Cwmni ar bob achlysur

Ymateb yn effeithiol i ymholiadau staff a cwsmeriaid, delio efo cwynion a blaenyrru'r rhai sydd yn berthnasol i adrannau eraill

Dangos sylw manwl at fanylion

Rhoi gwybodaeth am yr amrywiaeth o wasanaethau a gynnigir gan

Galeri Cefnogi gweithgareddau marchnata a hyrwyddo

Sicrhau bod galwadau ffon yn cael eu hateb mewn dull proffesiynol ac amserol

Trosglwyddo negeseuon yn gywir ac yn brydlon i'r adrannau perthnasol

Arddel dull ag agwedd proffesiynol tuag at pob agwedd o bryniant a gwerthiant-Uwchwerthu ar bob cyfle

Gwaith gweinyddol a recordio data sy'n angenrheidiol ar y Swyddfa

Docynnau Rheoli a gwarchod gwybodaeth cyfrinachol yn unol â deddfwriaeth

Gweithio yn effeithiol fel unigolyn ac yn rhan o dim i sicrhau gweithrediad llyfn y Cwmni

Arwain trwy esiampl

Cyfarfod gofynnion hyfforddiant a datblygiad y swydd Bod yn flaenweithgar i amgylchiadau

Cydymffurfio efo Polisiau Iechyd a Diogelwch a gweithio'n ddiogel

### **Cymhwyseddau Ymddygiad / Sgiliau**

Y gallu i hyrwyddo a gwerthu gwasanaeth a digwyddiadau'r Ganolfan

Y gallu i wneud gwahaniaeth positif a chofiadwy i'r cwsmer, trosgludo lefel uchel o wasanaeth heb oruchwyliaeth barhaol

Y gallu i weithio yn rhan o dim, cefnogi cyd-weithwyr a hyrwyddo ysbryd da Unigolyn positif gydag agwedd 'gall wneud'

Awyddus i ddatblygu eu hunain a dysgu sgiliau newydd

Unigolyn sy'n gwerthfawrogi ac sy'n ymrwymedig i ddiwylliant gwahanredol y Cwmni

Cyfathrebwr da sy'n gwrando ac yn gallu mynegi eu hunain yn glir

Unigolyn sy'n croesawu newid, sy'n hyblyg ac sy'n gallu addasu a delio efo galw gwahanol

Ymroddedig, Dibynadwy ac Hyblyg

Dealltwriaeth o anghenion cydymffurfio a gweithio'n unol â chytundeb lefel gwasanaeth

### **Arall:**

Ymgymrud âc unrhyw ddyletswyddau arall sy'n gymesurol â lefel cyfrifoldeb y swydd

Gallu gweithio oriau anghymdeithasol

Gallu gweithio patrwm rota hyblyg e.e gyda'r nosau, penwythnosau/Gwyliau Banc

### **Manyldeb Person:**

Egniol, brwdfrydig, cwrtais, angerddol

Hefo gwir ddiddordeb mewn pobol

Arddangos hunan gred

Arddangos gonestrwydd

Yn ddigon hyderus i gyfrannu syniadau er mwyn gwella gwasanaeth

cwsmer Yn ymrwymedig i wasanaeth cwsmeriaid ardderchog

Yn gofalu am gwsmeriaid a chyd-weithwyr

Angerddol am y celfyddydau a gweledigaeth Galeri

Yn awyddus i ddatblygu gyrfa mewn byd celfyddydol a chreadigol

### **Gweithredol**

Yn datblygu'n barhaus

Sydd âg agwedd 'gall wneud'

