

## Pennaeth Rhagoriaeth Cwsmeriaid

Cyflog: £62,160 - £65,814 y flwyddyn

Math o Contract: Llawn amser, Parhaol

Hoffem benodi Pennaeth Rhagoriaeth Cwsmeriaid i greu, arwain a gweithredu strategaeth Rhagoriaeth Cwsmeriaid. Mae hon yn rôl newydd gyffrous a fydd yn diffinio ac yn datblygu taith ein cwsmeriaid. Rhan o hyn fydd datblygu dull gweithredu ar draws y cwmni o ran mesur boddhad cwsmeriaid a nodi meysydd allweddol i'w gwella.

Fel corff dyfarnu mwyaf Cymru, mae CBAC yn darparu cymwysterau dwyieithog ac asesiadau dibynadwy a chefnogaeth arbenigol uniongyrchol i ysgolion a cholegau ar draws y wlad. Gyda thros 75 mlynedd o brofiad, rydym hefyd ymhlith y prif ddarparwyr yn Lloegr a Gogledd Iwerddon.

Bydd gan yr unigolyn llwyddiannus brofiad o ddatblygu ac arwain rhaglenni gwella profiad y cwsmer. Bydd yn meddu ar sgiliau rhyngpersonol ardderchog a'r gallu i arwain timau a chydweithio â meysydd eraill o fewn y busnes i gyflawni amcanion.

Yn ogystal, bydd ganddyn nhw'r gallu i reoli amryfal brojectau ar unwaith a dealltwriaeth o systemau CRM, ynghyd â sut i fesur fframweithiau boddhad cwsmeriaid, megis NPS. Byddai'n fuddiol cael profiad o reoli timau mewn canolfan gyswllt brysur neu amgylchedd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.

Nod y rôl hon yw gweithredu fel un perchennog sy'n gwbl atebol am gynllunio, datblygu a chyflawni ein holl weithgarwch ar lefel gwella taith y cwsmer. Yr unigolyn hwn fydd yn atebol yn y pen draw am sicrhau bod mentrau newid yn cael eu hymgorffori yn y drefn weithredu ac yn cael eu mewnbllannu a'u mabwysiadu'n llawn fel taith/profiad neu broses sy'n goroesi. I wneud hyn bydd angen bod yn greadigol ac yn arloesol wrth gynllunio amrywiol rannau'r strategaeth rhagoriaeth cwsmeriaid i'w darparu a'i gweithredu ar draws y sefydliad.

Mae'r swydd hon yn un hybrid, sy'n galluogi'r ymgeisydd llwyddiannus i rannu ei amser rhwng gweithio yn swyddfeydd CBAC a gweithio gartref, gan ddibynnu ar ddewis personol ac anghenion busnes.

Yn CBAC, rydym yn falch o fod yn lle cynhwysol a chefnogol i weithio. Rydym hefyd yn cynnig amrywiaeth o fuddion ardderchog, gan gynnwys: 25 diwrnod o wyliau blynyddol y flwyddyn, y cyfle i ddysgu'r Gymraeg yn ogystal ag 16 diwrnod o wyliau statudol / ychwanegol, cynllun pensiwn cystadleuol a nifer o bolisiau sy'n ystyriol o deuluoedd.

Os hoffech wybod mwy am y swydd neu am weithio i CBAC, cysylltwch ag [elizabeth.east@wjec.co.uk](mailto:elizabeth.east@wjec.co.uk). Bydd hi'n fwy na pharod i gael sgwrs.

Ewch i'n [gwefan](#) i lawrlwytho copi o'r disgrifiad swydd a'r ffurflen gais.

**Dyddiad cau: 12:00, Dydd Llun, 20 Mai 2024**

**Disgwylir cynnal cyfweiliadau yn ystod ar 29 a 30 Mai 2024.**

## DISGRIFIAD SWYDD

<b>Teitl y Swydd:</b>	<b>Pennaeth Rhagoriaeth Cwsmeriaid</b>
<b>Adran:</b>	Gweithrediadau
<b>Isadran:</b>	Rhagoriaeth Cwsmeriaid
<b>Yn atebol i:</b>	Cyfarwyddwr Gweithrediadau
<b>Gradd:</b>	14
<b>Lleoliad:</b>	Safleoedd CBAC / Hybrid
<b>Prif bwrpas y Swydd:</b>	

Diffinio a datblygu taith ein cwsmeriaid, datblygu dull gweithredu i'w roi ar waith ar draws y cwmni i fesur boddhad cwsmeriaid, nodi meysydd allweddol i'w gwella a gweithio ar draws y busnes i roi'r newidiadau hyn ar waith. Y nod yw sicrhau profiad rhagorol i'n cwsmeriaid a chynyddu eu boddhad, eu teyrngarwch a'u cadw gyda ni. Oherwydd hynny, bydd datblygu, defnyddio a mesur strategaeth rhagoriaeth cwsmeriaid llwyddiannus yn sail i'r rôl hon.

Nod y rôl hon yw gweithredu fel un perchennog cwbl atebol am gynllunio, datblygu a darparu ein holl weithgarwch ar lefel gwella taith y cwsmer. Cyfrifoldeb yr unigolyn hwn yn y pen draw fydd sicrhau bod mentrau newid yn cael eu hymgorffori yn y drefn weithredu ac yn cael eu mewnbllannu a'u mabwysiadu'n llawn fel taith/profiad neu broses sy'n goroesi. I wneud hyn bydd angen bod yn greadigol ac yn arloesol wrth gynllunio amrywiol rannau'r strategaeth rhagoriaeth cwsmeriaid i'w darparu a'i gweithredu ar draws y sefydliad.

Bod yn atebol am wella'r ffordd mae CBAC yn ymdrin â Chwsmeriaid a'u Hymwneud â ni o ran ymdriniaeth â'r cwsmer, prosesau gweithredol a chysylltbwyntiau cwsmeriaid. Bod yn atebol am sicrhau bod y cwsmer a'r busnes yn cael budd oherwydd yr hyn sydd i'w gyflawni o ran costau gweithredol er mwyn lleihau ymdrech a gwella effeithlonrwydd, sgorau boddhad y cwsmer a pherfformiad hunanwasanaeth. Oherwydd hynny, bydd gan ddeiliad y swydd hon gyfrifoldeb arwyddocaol a dirprwyedig dros gynllunio a gweithredu'r strategaeth gwasanaeth i gwsmeriaid.

Bydd y rôl hon yn cynnwys rheolaeth y tîm digwyddiadau ar-lein ac ar ôl cyflawni'r cynllun datblygu strategol a'r map ffordd gweithredu, bydd deiliad y swydd hon yn rheolwr llinell ar dîm gwasanaeth i gwsmeriaid.

## Prif Ddyletswyddau a Chyfrifoldebau:

- Arwain y strategaeth profiad y cwsmer, mewnbllannu newid trefniadaethol, ymddygiadol, systemau a phrosesau ar draws y sefydliad.
- Datblygu map taith y cwsmer a'r holl gysylltbwyntiau cwsmeriaid yn rhan o hynny, gan nodi 'mannau poeth' i'w gwella er mwyn sicrhau rhagoriaeth yn nhermau gwasanaeth i gwsmeriaid.
- Sefydlu, diffinio a sicrhau sut rydym yn cyfathrebu ac yn ymgysylltu â chwsmeriaid fel y bydd eu canfyddiad a'u profiad o CBAC yn well.

- Gweithio'n agos gyda rhanddeiliaid mewnol ac yn benodol ein tîm marchnata a chyfathrebu i sicrhau ein bod yn defnyddio 'un llais' i gyfathrebu â'n cwsmeriaid.
- Sefydlu, trefnu a mewnbllannu metrigau perfformiad allweddol ar gyfer mesur boddhad cwsmeriaid yn y tîm ac ar draws y sefydliad.
- Datblygu'r data a ddefnyddir i asesu boddhad cwsmeriaid a defnyddio'r data hyn i barhau i wella ein dull gweithredu, gan sicrhau ein bod yn nodi tarddiad unrhyw broblemau ac yn eu datrys i wella mesurau boddhad.
- Gweithio gyda rhanddeiliaid allweddol i ddatblygu cynllun gweithredu i fynd i'r afael ag unrhyw faterion/tueddiadau sylfaenol a nodwyd gan berchnogi, monitro ac olrhain cynnydd yn erbyn y cynlluniau gweithredu hyn.
- Gwerthuso arferion gwaith pob tîm sy'n wynebu cwsmeriaid ac ailystyried prosesau er mwyn sicrhau bod gwelliant parhaus yn digwydd sy'n golygu bod profiad y cwsmer mor effeithiol ac effeithlon ag y gall fod.
- Datblygu rhaglenni hyfforddiant cwsmeriaid gyda'n timau dysgu a datblygu fel bod y rhyngweithio â chwsmeriaid yn rhywbeth sy'n digwydd mewn ffordd ystwyth a hyblyg.
- Ysgogi diwylliant gwelliant parhaus yn rhan greiddiol o'r sefydliad. Mynd i'r afael ag achosion o anfodhad gan ddefnyddio gwybodaeth gan gwsmeriaid a gwneud ethos gwasanaeth i gwsmeriaid yn sail in rhaglen GP.
- Atebolrwydd am sefydlu ac arwain timau ar draws swyddogaethau o ran darparu'r newidiadau a gynlluniwyd. Gall hyn ddigwydd drwy newidiadau gweithredol ar raddfa fach, neu drwy ailgynllunio proses neu daith ar raddfa ehangach.
- Nodi ac ysgogi gwelliannau technoleg sy'n sail i'r strategaeth profiad y cwsmer a noddi mentrau allweddol gan fod yn gyfrifol am gyflenwi'r manteision cysylltiedig.
- Gweithio gyda'r tîm Marchnata i ddiffinio'r daith mae dysgwyr a chleientiaid yn ei chael fel Cwsmeriaid a sicrhau bod y defnydd cynyddol o 'hunanwasanaeth' yn addas i bob cwsmer.
- Datblygu a gwella'r strategaeth o ran cyfathrebu allanol fel y bydd yn adlewyrchu anghenion cwsmeriaid ac yn anfon negeseuon cryno, y mae modd gweithredu arnynt, yn gymesur at y gynulleidfa gywir
- Cefnogi timau yn ôl y galw i reoli cwynion cwsmeriaid.
- Dylanwadu ar systemau ac adnoddau sy'n wynebu cwsmeriaid er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid yn dod i arfer yn y ffordd rwyddaf a mwyaf effeithlon posibl.
- Monitro datblygiadau'r farchnad, gwasanaethau newydd, technoleg a gweithgarwch cystadleuwyr er mwyn sicrhau ein bod ar flaen y gad yn y farchnad yn y ffordd yr ydym yn darparu profiad y cwsmer.
- Gweithio'n agos gyda'n tîm dysgu a datblygu i ddarparu hyfforddiant gorau yn y dosbarth ar draws y sefydliad i wella'r ffordd yr ydym yn sicrhau rhagoriaeth cwsmeriaid.
- Gweithio'n agos gyda'r tîm masnachol i ddeall gofynion y farchnad, strategaethau cadw cwsmeriaid ynghyd â gweithgarwch rheoli cwsmeriaid er mwyn cynyddu nifer ein cwsmeriaid drwy wella'r profiadau mae'r cwsmeriaid hynny'n eu cael.
- Datblygu a gweithredu gwasanaeth trin galwadau i reoli'r cyswllt cyntaf y bydd cwsmer yn ei gael, gan wella'r drefn o ddatrys galwadau drwy ddefnyddio dull datrys y tro cyntaf.

## Manyleb Person

Teitl y Swydd:	Pennaeth Rhagoriaeth Cwsmeriaid
Adran:	Gweithrediadau

Meini prawf hynod ddymunol yw'r sgiliau a'r profiad gorau posibl a fydd gan yr ymgeisydd yn ddelfrydol. Meini prawf dymunol yw'r rhai a fyddai'n ychwanegu gwerth at y swydd os ydynt ar gael, gan gynnwys hefyd potensial am dwf a datblygiad yn y rôl.

## Sgiliau a Galluoedd

### Hynod Ddymunol

- Pragmataidd, gyda'r gallu i ychwanegu gwerth yn fasnachol
- Y gallu i gydbwysu datblygiad strategol y strategaeth Rhagoriaeth Cwsmeriaid ynghyd â rhoi newidiadau proses ar waith sy'n ofynnol i wella profiad y cwsmer
- Y gallu a'r hyder i ddylanwadu ar a pherswadio Arweinwyr Gweithredol ac Uwch Arweinwyr yn effeithiol
- Sgiliau cyfathrebu a rhyngpersonol rhagorol
- Lefelau uchel o hunangymhelliant a'r gallu i weithio o'i ben a'i bastwn ei hun
- Y gallu i weithredu ar sail data, gyda dealltwriaeth glir o fetrigau gwasanaeth i gwsmeriaid a sut i ddefnyddio hynny i ysgogi gwelliannau
- Llawn brwdfrydedd ac egni ar gyfer arwain dull gweithredu y mae'r cwsmer yn ganolog iddo

### Dymunol

- Sgiliau rheoli projectau, a'r gallu i reoli sawl project a llinynnau gwaith amrywiol ar draws y sefydliad ar unwaith
- Sgiliau iaith Gymraeg

## Gwybodaeth

### Hynod Ddymunol

- Arbenigwr ar holl agweddau diffinio strategaethau profiad a thaith y cwsmer gyda thystiolaeth o roi rhaglenni boddhad cwsmeriaid ar waith
- Tystiolaeth o brofiad yn sefydlu partneriaethau llwyddiannus ag amrywiaeth eang o randdeiliaid
- Gwybodaeth arbenigol am fethodoleg cwsmer, proses a gwelliant parhaus 'gorau yn y dosbarth', dulliau trawsnewid cwsmeriaid sy'n ymwneud ag arwain prosesau trawsnewid sy'n cael eu harwain gan gwsmeriaid
- Dealltwriaeth lawn o sut i ddefnyddio fframweithiau sefydledig fel NPS, CAST neu CES i fesur boddhad cwsmeriaid

### Dymunol

- Dealltwriaeth weithredol o weithredu fframweithiau profiad y cwsmer fel *ICS Service Mark*.

## Profiad

### Hynod Ddymunol

- Datblygu a gweithredu rhaglenni gwella boddhad cwsmeriaid
- Tystiolaeth o brofiad o ddulliau Boddhad Cwsmeriaid a'r offer sy'n cael eu defnyddio
- Tystiolaeth o brofiad yn gweithio mewn rôl Profiad y Cwsmer gyda rhyngweithio rheolaidd ag uwch reolwyr
- Prawf o arwain, rheoli a chymell timau
- Defnyddio gweithgareddau gwella er mwyn gallu gweithredu'n llwyddiannus
- Gweithredu newid mewn amgylchedd wedi'i reoleiddio

**Dymunol**

- Profiad o reoli timau mewn canolfan gyswllt neu amgylchedd manwerthu prysur, yn ôl targedau a therfynau amser tynn
- Profiad o gefnogi datblygiad proffesiynol pobl eraill

---

**Hyfforddiant / Cymwysterau**

---

**Hynod Ddymunol**

- Tystiolaeth o Ddatblygiad Proffesiynol Parhaus perthnasol

**Dymunol**

- Tystiolaeth o Arweinyddiaeth a Datblygu Rheolaeth perthnasol

**Telerau ac Amodau Gwasanaeth**

**Terms and Conditions of Service**

**Teitl y Swydd /  
Job Title:**

Pennaeth Rhagoriaeth Cwsmeriaid / Head of Customer Excellence

**Cyflog /  
Salary:**

£62,160 - £65,814 y  
flwyddyn / per annum

**Gradd /  
Grade:**

14

**Gwyliau  
Blynyddol /  
Annual Leave:**

25 Diwrnod pro rata y flwyddyn. Mae CBAC yn caniatáu 16 o ddyddiau statudol / ychwanegol o wyliau yn ogystal ar hyn o bryd.  
25 Days pro rata per annum. In addition, the WJEC currently allows 16 statutory / additional holidays.

**Pensiwn /  
Pension:**

Gweithredir darpariaeth y Ddeddf Bensiwn Llywodraeth Leol.  
The provision of the Local Government Superannuation Act apply.

**Math o Gytundeb:**

**Contract Type:**

Llawn amser / Full Time

Rhan amser / Part Time

Llawn amser Tymor Cyfyngedig / Full Time Limited Term

Rhan amser Tymor Cyfyngedig / Part Time Limited Term

**Nifer yr oriau yr wythnos  
No. of hrs per week**

**Diwedd y Tymor  
End of Term**

**Diwedd y Tymor  
End of Term**

**Nifer yr oriau yr wythnos  
No. of hrs per week**

**Dull Ymgeisio:**

**Method of Application:**

Dylid anfon ffurflenni wedi'u llenwi ar e-bost at [ad@cbac.co.uk](mailto:ad@cbac.co.uk) erbyn 12:00, dydd Llun 20 Mai 2024.

Completed forms should be sent by email to [hr@wjec.co.uk](mailto:hr@wjec.co.uk) by 12:00, Monday 20 May 2024.