

RYDYM YN RECRIWITIO

Ymunwch â thîm Hamdden Sir Ddinbych Cyf.





Cynorthwydd Gwasanaeth Gwesteion

Lleoliad: Hamdden Rhuthun

Cyflog: £18,562 i £19,312 y flwyddyn

Oriau: 30 awr yr wythnos, ar gyfartaledd dros y flwyddyn

Contract: Parhaol

Dyddiad Cau: 19 Ionawr 2021

Sut i wneud cais:

Gwnewch gais ar-lein trwy ein gwefan www.denbighshireleisure.co.uk/careers. Am ddulliau amgen o wneud cais, cysylltwch â'n Tîm Pobl ar 01824 706194.

Os byddech yn gwneud cais ar-lein, byddwch yn derbyn e-bost awtomatig wrth gyflwyno'ch ffurflen gais, yn cadarnhau ei fod wedi'i dderbyn. Byddwn yn llunio rhestr fer ar gyfer cyfweiliadau yn fuan ar ôl i'r swydd wag gau, ac os cawsoch eich dewis ar gyfer cyfweiliad, byddwch yn derbyn e-bost gyda manylion.

Hamdden Sir Ddinbych Cyf.

Mae Hamdden Sir Ddinbych Cyf. yn ymroddedig i Gyfle Cyfartal a'i Safonau Iaith Gymraeg. Rydym yn croesawu ceisiadau yn y Gymraeg. Sylwch na fydd unrhyw ffurflenni cais a dderbynnir yn y Gymraeg yn cael eu trin yn llai ffafriol na ffurflenni cais a gyflwynwyd yn Saesneg.

Mae tîm Hamdden Sir Ddinbych yn dîm sefydledig, angerddol a llawn cymhelliant sydd â diwylliant o ddarparu gwasanaeth perfformiad uchel a rhagorol i gwsmeriaid. Mae ein llwyddiannau yn y gorffennol wedi ein harwain at ein sefyllfa bresennol, sef cyfleusterau uchel iawn eu parch a thîm o weithwyr caled sy'n ffynnu o ddarparu'r profiadau gorau posibl i gwsmeriaid.

Rydym yn disgwyl i'n staff ymrwymo i;

- Ddarparu gwasanaeth o safon rhagorol bob amser
- Sicrhau eu datblygiad eu hunain a datblygiad ein busnes
- Gweithio'n hyblyg ar draws safleoedd lle bo angen
- Cefnogi gwaith tîm, cefnogi eu cydweithwyr a'n cwsmeriaid

Mae ein gweithlu yn hynod o bwysig i ni ac rydym yn ymrwymedig i gefnogi staff i sicrhau cydbwysedd cadarnhaol rhwng gwaith a bywyd. Mae gan bawb sy'n gweithio i Hamdden Sir Ddinbych Cyf hawl i amrywiaeth o fuddion, gan gynnwys aelodaeth campfa am bris gostyngol, cyfleoedd dysgu a datblygu personol a phroffesiynol, hawl i wyliau blynyddol hael (gyda chyfle i brynu mwy) a chefnogaeth ar gyfer ceisiadau am seibiant gyrfa a secondiadau.

Ein Pobl | Ein Busnes | Ein Cymuned



Disgrifiad Swydd

Teitl y Swydd: Cynorthwydd Gwasanaeth Gwesteion

Gradd: 3

Cwmni: Hamdden Sir Ddinbych Cyf

Yn atebol i : Swyddog Dyletswydd / Goruchwyliwr

Rhif ID Swydd / Dyddiad Cyhoeddi:

Pwrpas y Swydd:

Darparu gwasanaeth derbynfa croesawgar sy'n delio'n effeithiol ac yn effeithlon ag ymholiadau cwsmeriaid, archebion, gwerthiannau aelodaeth a gwerthiannau mynediad cyffredinol. Hyrwyddo'n rhagweithiol yr ystod lawn o gynigion sydd ar gael yn y ganolfan a chanolfannau hamdden, atyniadau a siopau bwyd a diod eraill y cwmni. Disgwylir i chi gymhwyso dull 'cwsmer yn gyntaf' i bob agwedd ar ein gweithrediadau cwsmeriaid, gan ddarparu profiad arbennig i gwsmeriaid, cynhyrchu busnes ailadroddus ac ymgorffori enw rhagorol HSDd

Prif Gyfrifoldebau a Chyfrifoldebau:

- I fod y pwynt cyswllt cyntaf i gwsmeriaid, gan sicrhau eu bod yn derbyn y lefel uchaf o wasanaeth i gwsmeriaid gyda'r bwriad o'u hannog nhw i ddychwelyd.
- Ymgymryd â dyletswyddau derbyn a / neu gyfarch, gan ateb ymholiadau ffôn ac wyneb yn wyneb arferol;
- Prosesu gwerthiant ac archebion (ffôn, e-bost, ar-lein a mewn person) trwy system archebu y ganolfan.
- Sicrhewch yr awgrymir cyfleoedd ailwerthu priodol ar gyfer pob archeb lle bynnag y bo modd.
- Mewnbynnu gwybodaeth cwsmeriaid ac archebu i'r system archebu yn gywir.
- I brosesu taliadau, ad-daliadau a rhoi derbynebaw ar gyfer defnyddio cyfleusterau.
- Ateb ymholiadau ffôn, ar-lein ac wyneb yn wyneb yn brydlon, gan sicrhau'r safon uchaf o wasanaeth i gwsmeriaid bob amser.
- Sicrhau yr ymdrinnir ag ymholiadau a chwynion cwsmeriaid yn broffesiynol ac yn effeithiol, ac i wneud y mwyaf o gyfleoedd i ailwerthu eitemau yn unol ag anghenion cwsmeriaid.
- Adeiladu enw da'r cwmni trwy sicrhau bod pob cwsmer yn derbyn gwasanaeth rhagorol yn ystod eu hymweliad.
- Cadwch y wybodaeth ddiweddaraf am argaeledd, hyrwyddiadau a phrisiau er mwyn darparu cyngor i westeion yn ôl yr angen a chynyddu cyfleoedd gwerthu i'r eithaf.
- I gysoni shifftiau a thrafod arian parod gan sicrhau bod yr holl arian yn cael ei gofnodi'n gywir.
- Sicrhau bod posteri, taflenni a sgriniau digidol y ganolfan yn cael eu diweddarau yn gyson.
- Cynorthwyo'r Swyddog Dyletswydd i gynnal rheolaeth mynediad i'r cyfleuster.
- Sicrhau bod data cwsmeriaid yn cael ei gasglu a'i storio yn unol â pholisïau diogelu'r data'r cwmni.
- Cymryd rhan mewn hyfforddiant a gweithgareddau dysgu eraill a datblygu perfformiad yn ôl yr angen;
- Ymgymryd â dyletswyddau perthnasol eraill fel y cytunwyd gan y Rheolwr Llinell.



Ffynonellau / Offer / Deunydd

System rheoli gwybodaeth, archebu a thocynnau.

Gwybodaeth, Sgiliau, Hyfforddiant a Phrofiad

- Sgiliau Gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol
- Sgiliau rhifedd / llythrennedd da
- Dealltwriaeth dda a'r gallu i ddefnyddio technoleg berthnasol
- Gweithio'n dda fel rhan o dîm, gan ddeall rolau a chyfrifoldebau a'ch safle eich hun o fewn y rhain.
- Sicrhau bod cyfrinachedd, tact a diplomyddiaeth yn cael eu cynnal fel sy'n briodol.

Archwiliadau Cyflogaeth / Gofynion Penodol

Mae gofyn i weithwyr newydd fynd drwy ein gwiriadau recriwtio diogel; 2 eirdd boddhaol yn cwmpasu 3 blynedd o gyflogaeth, tystiolaeth o gymwysterau hanfodol, tystiolaeth o'r Hawl i Weithio yn y DU. Ar gyfer safleoedd sy'n gysylltiedig ag Ysgol, mae'r swydd hon yn gofyn am wiriad DBS trylwyr. Ar gyfer safleoedd nad ydynt yn gysylltiedig ag Ysgol, bydd angen gwiriad DBS sylfaenol ar gyfer y swydd

Datganiad Diogelu

Mae Hamdden Sir Ddinbych Cyf yn cydnabod ei rwymedigaethau i ddiogelu plant ac atal caethwasiaeth a masnachu mewn pobl, gan wneud popeth o fewn ei allu i atal caethwasiaeth a masnachu mewn pobl o fewn ei fusnesau. Mae sawl math o gaethwasiaeth fodern, gan gynnwys masnachu mewn pobl, llafur gorfodol, caethiwed a chaethwasiaeth.

Mae diogelu yn bwysig i bawb, ac mae gofyn i holl gyflogeion Hamdden Sir Ddinbych weithio yn unol â pholisïau a gweithdrefnau Diogelu Oedolion / Plant y corff, mae dyletswydd arnynt i roi gwybod am unrhyw bryderon sy'n codi wrth gyflawni eu dyletswyddau a bod yn ymwybodol o arwyddion cam-fanteisio. Dylid codi unrhyw bryderon â'r Rheolwr Diogelu Penodedig er mwyn i'r corff allu gweithredu pan gaiff cam-fanteisio ei adnabod.

Cyd-destun

Mae'r rôl hon yn rhan annatod o enw da Hamdden Sir Ddinbych Cyf. Bydd deiliad y swydd yn chwarae rhan werthfawr yn sefydlu cyswllt uniongyrchol â'r cwsmer. Bydd y person yma yn cefnogi'r ystod gynhwysfawr o wasanaethau a gynigir yn y cyfleuster a bydd gofyn iddynt weithio ar sail shifft gan gynnwys oriau anghymdeithasol.



Tair piler o Hamdden Sir Ddinbych Cyf

Ein Cymuned

Yn ardal Sir Ddinbych yn ehangach mae ein timau yn gweithio gyda rhwydwaith o gymunedau llai sy'n cynnwys cwsmeriaid, clybiau chwaraeon, grwpiau lleol a phreswylwyr. Mae'r cymunedau hyn yn greiddiol i bopeth rydym yn ei wneud.

Ein Pobl

Credwn fod ein staff yn elfen hanfodol o lwyddiant Hamdden Sir Ddinbych. Rydym yn gwerthfawrogi'r sgiliau a'r profiad y mae pob unigolyn yn eu dwyn i'w rôl ac er bod y cwmni'n cynnig ystod amrywiol o wasanaethau, mae gan bob un o'r timau yr un rhinweddau yn gyffredin - maent yn llawn angerdd a chymhelliant am eu gwaith, gyda diwylliant o berfformiad uchel ac enw da am wasanaeth cwsmer rhagorol.

Ein Busnes

Mae Hamdden Sir Ddinbych Cyf. yn gwmni newydd a adeiladwyd ar gefndir o berfformiad uchel ac ymarfer arloesol. Dros y blynyddoedd diwethaf, fel gwasanaeth o fewn Cyngor Sir Ddinbych, rydym wedi sefydlu perthnasau parhaus sy'n fuddiol i bawb gyda nifer o sefydliadau partner. Rydym yn edrych ymlaen at lwyddiant parhaus y partneriaethau sefydledig hyn, wrth ddatblygu mentrau newydd a chyffrous hefyd. O fewn bob perthynas, rydym wedi ymrwymo i weithredu gyda gonestrwydd, tryloywder a chwarteisi.

Mae'r deiliad swydd yn allweddol i sicrhau '...erbyn 2030 bydd y cwmni yn parhau i fod yn adnabyddus am ddarparu cyfleoedd hamdden hygyrch o ansawdd uchel sy'n denu lefelau uchel o gyfranogiad, a gwella lles preswylwyr ac ymwelwyr Sir Ddinbych'.



Gweledigaeth / Cyd-destun

Mae Hamdden Sir Ddinbych Cyf wedi trawsnewid dros y degawd diwethaf ac mae bellach yn adnabyddus am ddarpariaeth o safon uchel ledled Sir Ddinbych; gan gynnig arlwy Hamdden newydd, unigryw, fforddiadwy a masnachol gynaliadwy; a gwneud cyfraniad sylweddol at wella iechyd ein trigolion a darparu ffyniant economaidd. Mae hyn wedi bod yn bosibl o ganlyniad i'n gweithlu llawn cymhelliant sy'n gweithio o fewn diwylliant gwych a gwerthoedd cryf.

Bydd disgwyl i ddeiliad y swydd arddangos a hyrwyddo gwerthoedd craidd ein cwmni:

- Byddwn yn glynu at ein egwyddorion uniondeb a gonestrwydd.
- Bydd ein staff yn ymddiried ynom fel eu cyflogwr i wneud yr hyn sy'n iawn bob amser, a byddwn yn eu gwneud yn falch.
- Ni fyddwn yn byth yn derbyn y status quo. Byddwn yn gweithio'n galetach, yn cryfhau ac yn parhau i ddarparu gwasanaeth o'r safon uchaf i'n cwsmeriaid.

Mae gan Hamdden Sir Ddinbych Cyf dri piler pwysig ac unigryw, sy'n sail ac yn ddylanwad ar y ffordd yr ydym yn gweithio a'r rheswm dros greu'r Cwmni. Caiff y Cwmni ei gydnabod am ei gyfraniad gwerthfawr i'n cymunedau, y ffordd mae'n cydweithio â'i bartneriaethau a busnesau eraill, ac yn bwysicach fyth, y ffordd y mae'r Cwmni yn gofalu ac yn datblygu ei weithlu- mae'r Cwmni yn credu'n gryf mewn athroniaeth 'un tîm – un cyfrif banc'.



Manyleb Person

Mae'r Fanyleb yn nodi'r sgiliau, yr wybodaeth a'r profiad a ystyrir yn hanfodol er mwyn ymgymryd â dyletswyddau'r swydd yn effeithiol. Caiff ei defnyddio wrth lunio rhestr fer ac ar gyfer y broses o gyfweild am y swydd hon. Dylech ddangos ar eich ffurflen gais sut rydych yn bodloni'r meini prawf hyn. Byddwch ddim ond yn cael eich cynnwys ar y rhestr fer os ydych yn bodloni pob un o'r meiniprawf hanfodol (â'r meini prawf dymunol lle bo'n bertnnasol).

Teitl y Swydd: Cynorthwydd Gwasanaeth Gwesteion

Cwmni: Hamdden Sir Ddinbych Cyf

Graddfa: 3

	Meini Prawf	Dull Asesu
Addysg a chymwysterau	1. TGAU mewn Mathemateg a Saesneg neu brofiad mewn disgyblaeth berthnasol	Ffurflen gais
Profiad perthnasol	2. Profiad blaenorol o fewn rôl sy'n wynebu cwsmer 3. Profiad blaenorol yn y sector atyniadau, hamdden neu letygarwch (dymunol)	Ffurflen gais Cyfweliad
Gwybodaeth a sgiliau perthnasol	4. Sgiliau llythrennedd a rhifedd da 5. Dull ffôn da a sgiliau TG 6. Sgiliau cyfathrebu a rhyngpersonol rhagorol gyda phersonoliaeth hyderus ac allblyg a'r gallu i ryngweithio â phobl ar bob lefel 7. Y gallu i fentro a dull ymarferol o ddatrys problemau	Ffurflen gais Cyfweliad

	Criteria	Dull Asesu
Nodweddion personol	<p>8. Cyflwyniad personol o safon uchel</p> <p>9. Agwedd gwrtais a dymunol tuag at westeion a chydweithwyr</p> <p>10. Y gallu i weithio fel rhan o dîm</p> <p>11. Sylw da i fanylion</p> <p>12. Y gallu i weithio dan bwysau a jyglo blaenoriaethau cystadleuol mewn amgylchedd prysur, cyflym a heriol heb lawer o oruchwyliaeth</p> <p>13. Agwedd gadarnhaol a hyblyg tuag at waith (bydd angen gwaith penwythnos a gyda'r nos)</p>	<p>Ffurflen gais</p> <p>Cyfweliad</p>
Gofynion eraill	<p>14. Empathi â'r Iaith a Diwylliant Cymraeg</p> <p>15. Y gallu i gyfathrebu trwy gyfrwng y Gymraeg (dymunol)</p>	<p>Ffurflen gais</p> <p>Cyfweliad</p>



Diolch am eich diddordeb

Am fwy o wybodaeth, cysylltwch Ian Olson, Rheolwr Masnachol, ar 01824 712375 neu ian.olson@denbighshireleisure.co.uk



www.denbighshireleisure.co.uk



Denbighshire Leisure Ltd



@DenbighshireL