

SWYDD DDISGRIFIAD

SWYDD :	DERBYNNYDD / CYNORTHWYDD GWEINYDDOL (Dros dro, gwaith cyflenwi)
ADRAN:	DIWYDIANNAU GWASANAETHU
LLEOLIAD:	BANGOR – FRIARS
ORIAU:	27 AWR YR WYTHNOS Dydd Llun i ddydd Iau 9am - 3pm a dydd Gwener - 2.30pm
CYFLOG:	GRADDFA 3 - £19,636 - £21,027 Y FLWYDDYN PRO RATA

Prif Ddyletswyddau:

Bydd deiliad y swydd yn chwarae rhan bwysig yn y gwaith o gyfathrebu â chwsmeriaid hen a newydd sy'n defnyddio'r bwyty a'r salonau yn Friars.

Yn atebol i:

Rheolwr y Rhaglen Diwydiannau Gwasanaethu

PRIF DDYLETSWYDDAU:

1. Croesawu cwsmeriaid i dderbynfa fasnachol safle Friars a'u cyfeirio at y person neu i'r lleoliad cywir.
2. Derbynnu a dyrannu galwadau ffôn ar y prif switsfwrdd
3. Derbynnu a dyrannu post allanol sy'n ymwneud â gwaith masnachol safle Friars
4. Darparu gwybodaeth gyffredinol am apwyntiadau ac archebion i gleientiaid
5. Cyfathrebu â chleientiaid ynghylch yr ystod lawn o wasanaethau sydd ar gael yng Ngholeg Menai
6. Sicrhau bod ceisiadau am fathau penodol o gwsmeriaid a chleientiaid yn cael eu bodloni drwy gysylltu â chleientiaid posibl i wneud archebion – gan ddefnyddio ffôn, e-bost, llythyrau, gwahoddiadau ac ati.

7. Marchnata'r salonau a'r bwyty mewn ymgynghoriad â'r rheolwyr rhaglen a'r cyfarwyddwyr perthnasol, a staff marchnata'r coleg.
8. Darparu gwybodaeth i diwtoriaid ynghylch archebion a materion sy'n gysylltiedig â'r archebion cyn i'r gwersi gael eu cynnal.
9. Sicrhau bod gwefan y coleg yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf am y gwasanaethau masnachol sydd ar gael yn Friars.
10. Defnyddio deunydd marchnata addas i hyrwyddo gwaith masnachol Friars, e.e. cardiau apwyntiadau, rhestrau prisiau, bwydlenni ac ati.
11. Cynorthwyo i drefnu'r digwyddiadau arbennig a gynigir i gwsmeriaid yn Friars
12. Bod yn gyswllt canolon am wybodaeth ac archebion i holl gwsmeriaid masnachol Friars.
13. Pan fo angen, goruchwylio dysgwyr sy'n gwneud archebion newydd gyda chwsmeriaid.



JOB DESCRIPTION

POST :	RECEPTIONIST / ADMINISTRATIVE ASSISTANT (Temporary, cover work)
DEPARTMENT:	SERVICE INDUSTRIES
LOCATION:	BANGOR – FRIARS
HOURS:	27 HOURS PER WEEK Monday to Thursday 9am - 3pm and Friday 9 am - 2.30pm
SALARY:	GRADE 3 - £19,636 - £21,027 PER ANNUM, PRO RATA

Principal Responsibilities:

The post holder will play an important role in communicating with existing and potential customers frequenting the restaurant and salons in Friars.

Reporting to:

Service Industries Programme Manager

MAIN DUTIES:

1. Welcome personal callers to the Friar's site commercial reception area and direct them to the appropriate person / location.
2. Receive and allocate telephone calls on the main switchboard
3. Receive and allocate incoming external mail pertaining to the commercial aspects of Friars
4. Provide general information on appointment and booking opportunities to potential clients as requested
5. Communication of the full range of Coleg Menai's services to clients
6. Actively ensure that requests for particular types of customers and clients are met by contacting potential clients to make bookings – using telephone, email, letters, invitations, etc.

7. Market the salons and restaurant under discussion with the relevant programme managers, director and college marketing staff.
8. Provide information to tutors on actual bookings and issues surrounding bookings prior to classes taking place.
9. Ensure that the college website is kept up to date with information about the commercial outlets in Friars.
10. Utilise suitable marketing materials to promote the commercial side of Friars including appointment cards, price lists, menus etc.
11. Assist in the organisation of special events offered to customers in Friars.
12. Provide a central point for all commercial customers to Friars for information and bookings.
13. When required, oversee learners making new bookings with existing customers.



**MANYLEB DEILIAD Y SWYDD
PERSON SPECIFICATION**

MEINI PRAWF AR GYFER DEWIS / SELECTION CRITERIA

Bydd yr ymgeisydd llwyddiannus yn ymroddedig i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i gwsmeriaid hen a newydd

The successful candidate will be committed to providing a high quality service to existing and potential customers

CYMWYSTERAU / QUALIFICATIONS

HANFODOL

- NVC Lefel 2 neu gymhwyster cyfwerth mewn Gweinyddu

ESSENTIAL

- *NVQ 2 or equivalent in Administration*

DYMUNOL

- Cymwysterau / hyfforddiant ym maes Gwasanaeth i Gwsmeriaid

DESIRABLE

- *Customer service qualifications / training*

GWYBODAETH A PHROFIAD / KNOWLEDGE AND EXPERIENCE

HANFODOL

- Profiad o ddefnyddio rhaglenni Technoleg Gwybodaeth
- Profiad blaenorol mewn swydd sy'n rhoi Gwasanaeth i Gwsmeriaid

ESSENTIAL

- *Experience of operation of Information Technology packages*
- *Previous experience in a Customer service role*

DYMUNOL

- Profiad blaenorol o weithio mewn sefydliad addysg

DESIRABLE

- *Previous working experience in an educational environment*

- Profiadau blaenorol o ddefnyddio system ffôn gyfrifiadurol.
- *Previous experiences of using computerised telephone system.*

SGILIAU A NODWEDDION PERSONOL / SKILLS AND PERSONAL ATTRIBUTES

HANFODOL

- Sgiliau cyfathrebu ardderchog – mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol.
- Sgiliau rhyngpersonol da
- Trefnus a hunanysgogol
- Hyblyg ac yn gallu addasu i newid- iadau
- Y gallu i weithio mewn tîm

ESSENTIAL

- *Excellent communication skills – the ability to speak Welsh is essential*
- *Excellent interpersonal skills*
- *Highly organised and self-motivated*
- *Flexible and adaptable*
- *Capable of working in team environment*