Dŵr Cymru
Welsh Water

Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid Busnes (x2 swydd)

Yn atebol i'r: Pennaeth Cwsmeriaid Busnes

Lleoliad: Wedi eu lleoli yn y Brif Swyddfa yn Nelson, De Cymru

Cyflog: Hyd at £37K a phecyn cystadleuol gan gynnwys car

Cwmni: Dŵr Cymru Welsh Water

Math o swydd: Parhaol

Hoffech chi fod yn rhan o rywbeth sy'n wirioneddol arbennig; diwydiant sy'n darparu'r gwasanaeth pwysicaf o'r holl wasanaethau cyhoeddus a diwydiant sydd â rôl fawr i'w chwarae wrth ofalu am yr amgylchedd? Oes gennych chi ddiddordeb mewn ymuno â thîm o bobl eithriadol sydd wedi llwyddo i ddefnyddio model menter gymdeithasol 'dielw' unigryw? Os oes, darllenwch ymlaen.

Mae Dŵr Cymru Welsh Water (DCWW) yn darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i oddeutu 1.2m o gwsmeriaid domestig a 100,000 o ddefnyddwyr busnes, ledled Cymru ac ardaloedd yn Henffordd. Fel rhan o'n hymdrechion parhaus i fodloni disgwyliadau ein cwsmeriaid a rhagori arnynt, rydym wedi creu dau gyfle newydd cyffrous ar gyfer unigolion brwdfrydig a phrofiadol i ddatblygu'r rheolaeth barhaus ar y cysylltiadau gyda'n prif gwsmeriaid busnes diwydiannol a masnachol.

Disgrifiad o'r swydd:

Fel Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid Busnes byddwch yn gwneud y canlynol:

- Datblygu, cynnal a chadw cysylltiadau masnachol gyda chwsmeriaid busnes allweddol. Bydd hyn yn cynnwys o leiaf un ymweliad 'wyneb yn wyneb' y flwyddyn â safleoedd cwsmeriaid wedi'u neilltuo o'r '100 uchaf'.
- Sicrhau bod pob ymholiad a sylw gan gwsmeriaid allweddol yn cael ei sianelu drwy'r 'Uned Cwsmeriaid Busnes' a bod y cwsmer bob amser yn cael ymateb cynhwysfawr o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Nodi gwasanaethau 'gwerth ychwanegol' penodol ar gyfer pob cwsmer busnes allweddol a sicrhau bod y gwasanaethau hyn ar gael iddynt drwy ddefnyddio adnoddau mewnol DCWW neu ddarparwyr allanol y cytunwyd arnynt. Monitro effeithiolrwydd y gwasanaethau hyn a llwyddo i sicrhau gwelliannau parhaus yn eu darpariaeth.
- Olrhain, adolygu a chynnig gwelliannau i'r gwasanaethau 'gwerth ychwanegol' sy'n cael eu cynnig ar sail reolaidd.
- Cynnal a chadw 'log' cyswllt cwsmeriaid busnes allweddol gan gynnwys gwybodaeth am fanylion cyswllt cwsmeriaid, gwybodaeth cwsmeriaid a nodiadau cryno ynghylch ymweliadau/trafodaethau.

- Bod yn brif bwynt cyswllt a sicrhau bod busnes DCWW ar y cyfan yn ymateb yn gyflym ac yn gadarnhaol i anghenion cwsmeriaid e.e. galw ychwanegol am ddŵr.
- Rhyngweithio gyda phob adran ac isadran briodol yn DCWW, a dylanwadu'n bersonol arnynt er mwyn cyflawni lefel uchel o wasanaeth cwsmeriaid. Cymell a dylanwadu ar gysylltiadau mewnol lle bo hynny'n briodol, er mwyn sicrhau newid er budd y cwsmer.
- Nodi problemau'n ymwneud â chadw cwsmeriaid a pherfformiad a chyfleoedd i wella gwasanaethau a gwella ymgysylltu cwsmeriaid/busnes.
- Datblygu cynlluniau gweithredu a chytuno arnynt i lwyddo i gadw cwsmeriaid.
- Bydd angen i chi gysylltu'n allanol yn ogystal â thrwy'r busnes. Bydd angen rhwydweithio'n allanol er mwyn gosod meincnod ar berfformiad, nodi ymarferion/gweithdrefnau newydd ac arloesi.
- Ymgymryd ag unrhyw ddyletswyddau eraill y mae'n bosib y bydd y tîm yn gofyn i chi eu gwneud o bryd i'w gilydd er mwyn darparu gwasanaeth effeithlon ac effeithiol.

Profiad, Cymwysterau a Sgiliau	Dulliau asesu		
	Ff	**C**	**P**
Profiad ym myd busnes masnachol	x	x	
Yn debygol o fod â chymhwyster proffesiynol perthnasol neu gymhwyster lefel gradd da perthnasol	x	x	
Profiad o weithredu ar uwch lefel reoli	x	x	x
Yn brofiadol o ran rheoli cysylltiadau masnachol	x	x	x
Yn brofiadol o ran trafodaethau masnachol ar uwch lefel reoli	x	x	x
Dealltwriaeth o anghenion cwsmeriaid busnes a gallu cynnig tariffau a gwasanaethau priodol iddynt	x	x	x
Gallu teithio yn ôl y galw	x	x	

Allwedd:
Ff – Asesir drwy ffurflen gais
C – Asesir yn y cyfweliad
P – Asesir drwy ddefnyddio prawf gallu / seicometrig

Cysylltiadau Allweddol

Mewnol
- Y Pennaeth Cwsmeriaid Busnes
- Aelodau'r Uned Cwsmeriaid Busnes
- Rheolwyr DCWW

Allanol
- Cwsmeriaid busnes allweddol DCWW
- Sefydliadau Partner
- Cyrff masnach

Cymwyseddau	Dulliau asesu		
	Ff	**C**	**P**
Cymhelliant i Lwyddo – Yr egni a'r cymhelliant i gynhyrchu canlyniadau gwych ac i ddod o hyd i ffyrdd o wella cysylltiadau, canlyniadau a phrosesau yn rheolaidd.	x	x	x
Ymwybyddiaeth Masnachol – Deall economeg busnes. Deall y manteision busnes a'r realiti masnachol, o safbwynt y sefydliad a'r cwsmeriaid.	x	x	x
Sgiliau Cyfathrebu – Yr egni a'r gallu i gyfnewid gwybodaeth briodol â'r bobl berthnasol ar yr adeg cywir. Y dyhead a'r sgiliau i ddeall yn gyntaf, yn ogystal â chael eich deall. Bod mor agored â phosib yn ôl yr hyn a ganiateir gan reolau cyfrinachedd.	x	x	x
Cynrychiolaeth Gorfforaethol – Y brwdfrydedd a'r gallu i arwain drwy esiampl ac i gyfleu delwedd gadarnhaol a phroffesiynol o DCWW i gysylltiadau a rhanddeiliaid bob amser.	x	x	
Sensitifrwydd Rhyngbersonol – Bod yn ymwybodol o bobl eraill a'r amgylchedd a'r modd y gallwn effeithio arnynt. Gallu cyd-dynnu â phobl mewn gwahanol sefyllfaoedd a gweithio gydag eraill er mwyn cyflawni nodau cyffredin.		x	x
Perchnogaeth a Dibynadwyedd – Bod yn barod i gymryd cyfrifoldeb dros brosiectau neu faterion ac i fod yn atebol am eu darparu ar amser ac am eu hansawdd. Y capasiti a'r cymhelliant i gyflawni unrhyw ymrwymiadau a wneir yn gyson. Yr arfer o beidio â siomi pobl fyth, nac addo'r hyn na ellir ei wneud.	x	x	x
Gwaith Tîm – Credu yng ngwerth synergedd; yr egni a'r gallu i weithio gydag eraill er mwyn cyflawni nod cyffredin yn y ffordd sy'n fwyaf effeithiol.	x	x	

Os ydych chi'n credu bod gennych chi'r sgiliau a'r profiad angenrheidiol i fod yn llwyddiannus yn y swydd hon, gwnewch gais ar-lein yn:

www.dwrcymru.com/careers

Y dyddiad cau ar gyfer ceisiadau yw canol dydd, ddydd Llun 13 Rhagfyr gyda chyfweliadau wedi eu trefnu ar gyfer dydd Llun 20 Rhagfyr yng Nghaerdydd.