

Castell Brychan, ABERYSTWYTH, Ceredigion SY23 2JB

T 01970 624151 e castellbrychan@llyfrau.cymru

Rhyngrwyd / Internet llyfrau.cymru ffolio.cymru

Prif Weithredwr/Chief Executive: *Helgard Krause*

DISGRIFIAD SWYDD

Teitl y swydd: Rheolwr Gwasanaethau Cwsmer

Adran: Adran Gorfforaethol

Lleoliad: Canolfan Ddosbarthu'r Cyngor Llyfrau, Llanbadarn Fawr, Aberystwyth

Band Cyflog: Graddfa 5 (pwynt 21-27)

Cyflog: £33,143-£38,220

Cytundeb: Parhaol

Dyddiad cychwyn: Cyn gynted â phosib

Oriau gwaith: 37 awr wythnos (5 diwrnod)

Nifer o ddiwrnodau o wyliau: Yn ddibynnol ar hyd gwasanaeth blaenorol / 28 diwrnod o wyliau ac 8 Gŵyl y Banc yn ychwanegol

Yn adrodd i: Rheolwr Cyllid a Busnes

Pwrpas cyffredinol y swydd: Prif amcanion y swydd yw:

Bod yn gyfrifol am ddarparu gwasanaeth o'r radd flaenaf i'n cleientiaid, gan gynnwys cyhoeddwr, mân-werthwyr, llyfrgelloedd a phartneriaid cyfanwerthu.

Rheoli rhagweithiol o'n prosesau gwasanaethau cwsmer er mwyn rheoli archebion yn effeithlon a datrys materion yn rhagweithiol.

CEFNDIR

Elusen genedlaethol sy'n cefnogi'r diwydiant cyhoeddi ac yn datblygu darllen yng Nghymru yw'r Cyngor Llyfrau. Rydym yn hyrwyddo llythrennedd a darllen er pleser drwy ystod o ymgyrchoedd, gweithgareddau a digwyddiadau ar hyd a lled Cymru, gan weithio'n aml mewn partneriaeth ag ysgolion, llyfrgelloedd a sefydliadau llenyddol eraill. Sefydlwyd y Cyngor yn Aberystwyth yn 1961 ac rydym yn gweithio gyda chyhoeddwr i feithrin talent a chynnwys newydd yn Gymraeg a Saesneg, yn ogystal â chynnig gwasanaethau arbenigol megis golygu, dylunio, marchnata a dosbarthu. Rydym hefyd yn gweinyddu grantiau i gyhoeddwr a llyfrwerthwyr annibynnol. Daw ein cyllid yn rhannol gan Lywodraeth Cymru drwy Gymru Greadigol, ac yn rhannol o weithgareddau masnachol a gwasanaeth cyfanwerthu llyfrau ein Canolfan Ddosbarthu. Mae'r Cyngor Llyfrau yn derbyn cyllid grant ar gyfer ein rhaglenni hyrwyddo darllen 2025–28 gan Rhaglen Cymorth Grant y Cwricwlwm.

Mae'r Cyngor yn darparu cynllun pensiwn y bydd modd i'r sawl a benodir gyfrannu ato. Mae'r Cyngor Llyfrau yn aelod o Gronfa Bensiwn Dyfed sy'n Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol.

PRIF DDYLETSWYDDAU'R SWYDD

Gwasanaethau cwsmer

1. Darparu gwasanaeth cwsmer rhagorol i gleientiaid dosbarthu'r Cyngor Llyfrau a chwseriaid eraill. Sicrhau bod ymholiadau'n cael eu hateb yn brydlon ac yn broffesiynol, gyda gofal mawr, a bod unrhyw gamau dilynol angenrheidiol yn cael eu cwblhau mewn modd amserol.
2. Sefydlu a gweithredu safonau gwasanaeth a matrices perfformiad ar gyfer y tîm Gwasanaethau Cwsmer.
3. Adnabod y bylchau gwasanaeth a gweithredu gwelliannau i wella profiad y cwsmer.
4. Adeiladu perthynas ardderchog gyda'r cyhoeddwr a'r llyfrwerthwyr.
5. Gweithredu fel pwynt cyswllt ar gyfer materion cwsmer cymhleth (er enghraifft, anghysondeb gyda chcludiant, prinder stoc, nwyddau wedi'u difrodi, neu bryderon bilio).
6. Cysylltu â chwseriaid ynghylch materion cyflenwi – rhwng cyhoeddwr a llyfrwerthwyr/allfeydd yn ôl yr angen.
7. Dadansoddi materion a mynd at wraidd achosion, gan weithredu camau cywiro mewn cydweithrediad ag adrannau eraill.
8. Datblygu cynlluniau wrth gefn ar gyfer adegau o drafferthion yn y gadwyn gyflenwi ac ar gyfer cyfnodau brig.
9. Cynorthwyo mewn digwyddiadau cenedlaethol yn ôl yr angen.

Gwaith tîm

- a. Arwain a rheoli'r tîm gwasanaethau cwsmer i sicrhau darparu cefnogaeth gyson o ansawdd uchel.
- b. Datblygu cymhwysedd ym mhob tasg a phroses a gyflawnir gan y tîm, gan ddirprwyo dros staff yn ystod absenoldebau.
- c. Cydweithio â thimau warws, logisteg, cyllid a gwerthu i ddatrys heriau gweithredol yn effeithlon ac yn effeithiol.
- ch Arwain diwylliant tîm sy'n anelu at ragoriaeth, atebolrwydd a gwelliant parhaus.
- d. Sicrhau cydymffurfiaeth â pholisïau'r Cyngor a chytundebau dosbarthu.

Gweinyddu cyllid

1. Datrys unrhyw faterion gydag anfonebau cyflenwyr yn brydlon ac yn gywir.
2. Gwirio anfonebau am gywirdeb a nodi TAW i'w hadennill cyn eu mewnbynnu ar y system.
3. Gweinyddu'r trefniadau ar gyfer Gwerthu neu Ddychwelyd stoc.
4. Cydlynu â chyflenwyr ynghylch anfonebu a thaliadau.
5. Cadw cofnod o gytundebau Gwerthu neu Ddychwelyd.
6. Paratoi taliadau i gyhoeddwy ac unrhyw gyflenwyr eraill y Ganolfan Ddosbarthu.
7. Bod yn gyfrifol am arian mân (*petty cash*) a cherdyn credyd y Ganolfan Ddosbarthu.
8. Mynd ar drywydd hawlio am becynnau a gollwyd wrth eu cludo.

Aral

Cyflawni unrhyw dasgau cysylltiedig yn unol â chais y Pennaeth Dosbarthu neu'r Rheolwr Cyllid a Busnes.

GWYBODAETH A SGILIAU AR GYFER Y SWYDD

1. Profiad blaenorol o ddarparu Gwasanaeth Cwsmer rhagorol
2. Lefel uchel o fentergarwch a sgiliau datrys problemau
3. Sgiliau rhifedd a chyllid, yn hyderus wrth drafod a chyflwyno ffigurau ac ystadegau
4. Profiad o reoli tîm a'r gallu i ysbrydoli staff i ragori yn eu maes cyfrifoldeb
5. Chwaraewr tîm cryf gyda lefel uchel o ymwybyddiaeth weithredol, gan gynnwys parodrwydd i ymgymryd â thasgau warws yn ystod cyfnodau prysur
6. Profiad o wella prosesau
7. Sgiliau cyfathrebu a rheoli perthnasoedd rhagorol
8. Yn rhoi sylw i fanylion
9. Y gallu i weithio dan bwysau
10. Sgiliau TG gan gynnwys Microsoft Excel
11. Sgiliau trefnu a chadw amser da

IAITH GWEITHIO

O ddydd i ddydd, rydym yn siarad Cymraeg yn bennaf yn swyddfeydd y Cyngor Llyfrau

1. Gwrando a Siarad:

Gallu deall pob sgwrs yn y Gymraeg a'r Saesneg sy'n ymwneud â'r gwaith. Yn rhugl wrth sgwrsio ac ateb cwestiynau yn y ddwy iaith.

2. Darllen a Deall:

Gallu deall yr holl ddeunydd Cymraeg a Saesneg sy'n ymwneud â'r gwaith.

3. Ysgrifennu:

Gallu paratoi'r holl ddeunydd sy'n gysylltiedig â'r maes yn y Gymraeg a'r Saesneg, gyda chefnogaeth os oes angen.

CYSYLLTIADAU A CHYFATHREBU

Mewnol	Natur y cyswllt
Rheolwr Cyllid a Busnes	Cyfarfodydd rheolaidd a chyflwyno adroddiadau ar gynnydd a chyflawniadau.
Tîm Gwerthu a Gwasanaethau cwsmer	Darparu cymorth ac arweiniad pan fo angen.
Staff eraill yr Adran Gorfforaethol	Rhannu gwybodaeth a thrafod gyda gweddill yr Adran, yn enwedig pan fo cydweithio.
Pennaeth y Ganolfan Ddosbarthu, Data a TG	Cydweithio'n agos i sicrhau gweithrediad effeithiol y Ganolfan Ddosbarthu.
Swyddog Archebu Stoc	Cydweithio ar drefniadau stoc.
Rheolwr y Warws	Cydweithio i helpu sicrhau gweithrediad llyfn casglu a danfon llyfrau.
Staff eraill y Cyngor Llyfrau	Cydweithio a rhannu gwybodaeth yn ôl yr angen.

Allanol	Natur y cyswllt
Cwsmeriaid	Ateb ymholiadau a negeseuon ffôn ac e-byst rheolaidd, gan sicrhau gwasanaethau cwsmer rhagorol.
Y cyhoedd	Ateb ymholiadau a negeseuon yn rheolaidd, gan sicrhau gwasanaethau cwsmer rhagorol.
Cyhoeddwy	Ar y cyd â'r Rheolwr Datblygu Busnes, ymateb i ymholiadau a delio ag unrhyw gwestiynau.

CYFRIFOLDEBAU

Am bobl: 2/3 Cynorthwydd Gwasanaethau Cwsmer

Am gyllideb: Dim

Am offer neu stoc: Cerdyn Credyd

GWNEUD PENDERFYNIADAU / DATRYS PROBLEMAU / YMREOLAETH

Bydd disgwyl i'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmer wneud penderfyniadau yn ôl yr angen, gan gyfeirio unrhyw benderfyniadau yn ymwneud â chyllid i'r Rheolwr Cyllid a Busnes.

MEINI PRAWF ASESU AR GYFER Y SWYDD

- 1 Penodir ar bwyntiau 21–27 ar raddfa Llywodraeth Leol, £33,143–£38,220.
- 2 Caniateir 28 diwrnod o wyliau y flwyddyn, ynghyd ag 8 Gŵyl y Banc.
- 3 Darperir cynllun pensiwn y bydd modd i'r sawl a benodir gyfrannu ato. (Mae'r Cyngor Llyfrau yn aelod o Gronfa Bensiwn Dyfed sy'n Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol.)

- 4 Oriau'r swyddfa yw 8.30-4.30 o ddydd Llun i ddydd Iau, a 8.30-4.00 ar ddydd Gwener. Mae'r swydd yn un lawn-amser, 37 awr yr wythnos. Byddwch yn cytuno ar yr union oriau gwaith gyda'ch rheolwr llinell yn ddibynnol ar gyfweiliad llwyddiannus; bydd angen elfen o hyblygrwydd.
- 5 Mae'r swydd wedi'i lleoli yng Nghanolfan Ddosbarthu'r Cyngor yn Llanbadarn Fawr, Aberystwyth.

CEISIADAU

Ar gyfer gwneud cais, anfonwch lythyr yn egluro pam eich bod yn addas ar gyfer y swydd, a CV byr yn nodi eich profiad gwaith/swyddi. Dylai eich CV nodi enwau a chyfeiriadau dau berson y gellir cysylltu â hwy am dystiolaeth bellach. Os ydych chi mewn swydd ar hyn o bryd, dylai'ch cyflogwr presennol fod yn un o'r canolwyr. **Ni fyddwn yn cysylltu ag unrhyw ganolwyr heb eich caniatâd chi.**

Sylwer: nid ydym yn gallu noddi fisas gwaith, a bydd angen prawf bod gennych yr hawl i weithio yn y DU.

Dylid cyflwyno ceisiadau erbyn **dydd Llun, 30 Mawrth 2026**, a'u hanfon at:

Menai Ll. Williams, Cyngor Llyfrau Cymru, Castell Brychan, Aberystwyth, Ceredigion SY23 2JB. Ffôn: (01970) 629541, neu'n electronig at menai.williams@llyfrau.cymru

Cynhelir y cyfweiliadau yn Aberystwyth yn ystod **yr wythnos yn dechrau 13 Ebrill 2026**.

Mawrth 2026