

## Disgrifiad Swydd

<b>Teitl y Swydd</b>	Cynorthwydd Croeso (tymhorol)
<b>Gwasanaeth</b>	Economi ac Adfywio
<b>Graddfa</b>	5
<b>Pwynt/iau Cyflog</b>	5 - 6
<b>Cyflog</b>	£25,583 - £25989 pro rata
<b>Pwrpas y Swydd</b>	Bydd y Cynorthwydd Croeso yn rhan o dîm Twristiaeth Ceredigion gan ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol i ymwelwyr a thrigolion, a chynorthwyo'r tîm i ddarparu gwasanaeth effeithiol a chyfeillgar i gefnogi economi ymwelwyr Ceredigion. Darparu gwasanaeth gwybodaeth cywir, amserol ac effeithiol i gefnogi economi ymwelwyr Ceredigion
<b>Lleoliad Gwaith Cytundebol</b>	Canolfan Croeso a Siop Amgueddfa Ceredigion, Aberystwyth
<b>Oriau Gwaith</b>	Mae'r Ganolfan Groeso ar agor i'r cyhoedd 6 diwrnod yr wythnos (Llun – Sadwrn) 10 – 5. Oriau gwaith - bydd yr oriau yn amrywio yn ôl y galw, ond dim mwy na 37 awr yr wythnos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dydd Llun 09:30 – 17.15</li> <li>• Dydd Mawrth 09:30 – 17:15</li> <li>• Dydd Mercher 09:30 – 17:15</li> <li>• Dydd Gwener 09:30 – 17:15</li> <li>• Dydd Sadwrn 09:30 – 17:15 (ar rota)</li> </ul>
<b>Math o Gytundeb</b>	Achlysurol
<b>Hyd y Cytundeb</b>	Cyfnod Penodedig
<b>Teitl swydd y Rheolwr Llinell</b>	Swyddog Marchnata a Thwristiaeth
<b>Cyfrifoldebau Goruchwyllo / Rheoli</b>	Amherthnasol
<b>Atebolrwydd</b>	Yn dilyn cyfnod o hyfforddiant yn y swydd bydd yr ymgeisydd llwyddiannus yn gweithio fel rhan o dîm bach sy'n atebol i'r Swyddog Twristiaeth a Marchnata.
<b>Telerau Cytundebol sy'n Gysylltiedig â'r Swydd</b>	Gweithio rhai Sadyrnau ar rota

## Dyletswyddau a chyfrifoldebau

- Gweithio fel rhan o dîm, i wasanaethu ymholiadau yn bersonol gan ymwelwyr o'r DU a thramor, trigolion lleol, hyrwyddwyr digwyddiadau ac atyniadau..
- Cynorthwyo gyda gweithrediadau o ddydd i ddydd Canolfan Croeso gan gynnwys swyddogaeth manwerthu siop Gronfa Groeso / Amgueddfa Ceredigion. (trin arian parod, gweithdrefn agor a chau a chysoni).
- Prosesu ymholiadau dros y ffôn, e-bost, llythyr a llwyfannau 'sgwrsio' ar-lein.
- Cynnal (archebu, derbyn ac arddangos) arddangosfeydd effeithiol a threfnus o daflenni, poster, nwyddau a deunyddiau eraill yng Nghanolfan Croeso i gynorthwyo gyda darparu gwasanaethau gwybodaeth.
- Ymchwilio a diweddarau rhestrau a chronfeydd data, taflenni a ffynonellau cyfeirio eraill ar gyfer gweithrediad effeithiol y Gwasanaeth Croeso.
- Coladu ystadegau yn ôl yr angen.
- Cynrychioli Ceredigion mewn digwyddiadau mawr a lleoliadau eraill.
- Cynnal cyswllt â busnesau, grwpiau masnach/cymunedol, y fasnach deithio ac eraill yn unol â gweithdrefnau penodol.

**Cyfeirnod at Ddibenion Gwerthuso Swyddi**

JD 1904

# Manyleb Person

Gofynion Hanfodol	
<b>Cymwysterau Academaidd / Proffesiynol / Technegol / Galwedigaethol</b>	TGAU (neu gyfwerth) gan gynnwys Mathemateg a Saesneg Gradd C neu uwch neu brofiad cyfatebol y gellir ei ddangos mewn amgylchedd gwasanaeth cwsmeriaid tebyg.
<b>Sgiliau ieithyddol Cymraeg:</b>	<p><b>Rhaid i chi feddu ar y sgiliau ieithyddol canlynol pan fyddwch chi'n dechrau'r swydd.</b></p> <p><b>Gwranddo a Siarad</b>  <b>Lefel 3:</b> Medru deall a chymryd rhan yn y rhan fwyaf o sgysiau arferol o ddydd i ddydd yn y swyddfa. Medru cynnig cyngor i'r cyhoedd ar faterion cyffredinol mewn perthynas a'r swydd, er yn gorfod troi i Saesneg ar gyfer termau technegol neu arbenigol. Medru cyfrannu i gyfarfod neu gyflwyniad ar faterion cyffredinol mewn perthynas a'r swydd, er yn gorfod troi i Saesneg ar gyfer termau technegol neu arbenigol.</p> <p><b>Sgiliau Darllen</b>  <b>Lefel 3:</b> Gallu deall y rhan fwyaf o adroddiadau, dogfennau a gohebiaeth y mae'n debygol o ddod ar eu traws yn ystod y gwaith.</p> <p><b>Sgiliau Ysgrifennu</b>  <b>Lefel 3:</b> Medru llunio negeseuon ac adroddiadau anffurfiol at ddefnydd mewnol.</p>
<b>Sgiliau ieithyddol Saesneg:</b>	<p><b>Rhaid i chi feddu ar y sgiliau ieithyddol canlynol pan fyddwch chi'n dechrau'r swydd.</b></p> <p><b>Lefel 4:</b> Medru cyfrannu'n effeithiol mewn cyfarfodydd mewnol ac allanol yng nghyd-destun y pwnc gwaith. Medru deall gwahaniaethau cywair a thafodiaith. Medru dadlau o blaid ac yn erbyn achos penodol. Medru cadeirio cyfarfodydd ac ateb cwestiynau o'r Gadair yn hyderus. Medru rhoi cyflwyniadau yn rhugl ac yn hyderus yng nghyd-destun y pwnc gwaith.</p> <p><b>Sgiliau Darllen</b>  <b>Lefel 4:</b> Gallu deall gohebiaeth ac adroddiadau wedi'u mynegi mewn iaith safonol.</p> <p><b>Sgiliau Ysgrifennu</b>  <b>Lefel 4:</b> Medru llunio gohebiaeth fusnes, adroddiadau byr, negeseuon e-bost a llenyddiaeth hysbysrwydd gyda chymorth golygyddol.</p>
<b>Sgiliau Ymarferol / Personol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sgiliau rhyngpersonol a chyfathrebu rhagorol.</li> <li>• Sgiliau gweinyddol swyddfa.</li> <li>• Sgiliau manwerthu.</li> <li>• Sgiliau TGCh - defnyddio meddalwedd MS Office, e-bost a'r rhyngrwyd.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sgiliau meithrin perthynas cryf ac agwedd gweithio mewn tîm.</li> <li>• Y gallu i ymateb yn gadarnhaol i newidiadau yn yr amgylchedd gwaith ac i ddelio yn effeithiol â phwysau gwaith pan fyddant yn codi.</li> <li>• Brwdfrydedd dros weithgareddau digwyddiadau sy'n seiliedig ar dwristiaeth.</li> <li>• Y gallu i gynrychioli'r Awdurdod yn effeithiol wrth ddelio â sefydliadau eraill.</li> </ul>
<b>Profiad Hanfodol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profiad o wasanaeth cwsmer mewn Canolfan Croeso neu leoliad cyffelyb.</li> <li>• Gwybodaeth dda o ddaearyddiaeth, hanes a diwylliant Ceredigion yng nghyd-destun twristiaeth Cymru.</li> <li>• Profiad diweddar o ddarparu gwasanaeth manwerthu i gwsmeriaid, ateb ymholiadau ac ymateb i'w ceisiadau.</li> <li>• Profiad o ystyried posibilïadau amgen a chynghori ar yr atebion mwyaf hyfyw.</li> <li>• Ymwybyddiaeth gyffredinol o faterion lechyd a Diogelwch i sicrhau diogelwch personol i chi'ch hun, cydweithwyr ac ymwelwyr.</li> <li>• Cael profiad diweddar o drin arian parod a'r gallu i gynnal cofnodion ariannol mewn perthynas â gwerthiannau siopau.</li> </ul>
<b>Hyfforddiant/addysg y mae'n ofynnol eu cyflawni/mynd ati i'w cyflawni ar gyfer y swydd</b>	Dilyn cwrs ar lein Llysgennad Ceredigion <a href="https://www.ambassador.wales/cy/courses/ceredigion-ambassador-course/">https://www.ambassador.wales/cy/courses/ceredigion-ambassador-course/</a>

<b>Gofynion Dymunol</b>	
<b>Cymwysterau / Hyfforddiant</b>	Hyfforddiant gwasanaeth cwsmer
<b>Sgiliau Ymarferol / Personol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y gallu sylfaenol i sgwrsio mewn prif iaith Ewropeaidd (e.e. Ffrangeg, Almaeneg, Sbaeneg, Eidaleg) neu BSL</li> <li>• Sgiliau marchnata a chyhoeddusrwydd</li> </ul>

## Job Description

<b>Post Name</b>	Tourist Information Assistant (Seasonal)
<b>Service</b>	Economy and Regeneration
<b>Grade</b>	5
<b>Spinal Point/s</b>	5 - 6
<b>Salary</b>	£25,583 - £25,989 pro rata
<b>Job Purpose</b>	The Tourist Information Assistant will be part of the Ceredigion Tourism team providing excellent customer service to visitors and residents, and assisting the team in providing an effective and friendly service to support the visitor economy in Ceredigion. Provide an up to date, accurate and effective information service to support the visitor economy of Ceredigion.
<b>Contractual Work Location/Base</b>	Canolfan Croeso and Ceredigion Museum Shop, Aberystwyth.
<b>Hours of Work</b>	The Canolfan Croeso and Museum Shop are open to the public six days a week (Monday to Saturday) 10 – 5, Work hours are 09.30 to 17.15, on 5 of the 6 days, including Saturdays on a regular rota basis.
<b>Type of Contract</b>	Casual
<b>Contract Duration</b>	Fixed Term
<b>Line Managers Job Title</b>	Tourism & Marketing Officer
<b>Supervisory/Managerial Responsibilities</b>	N/A
<b>Accountability</b>	Following a period of on the job training, the successful candidate will work as part of a small, dedicated team, accountable to the Tourism and Marketing Officer. The post holder will be required to adhere to all museum policies and procedures.
<b>Contractual Terms Associated with the Post</b>	Occasional Saturdays on a rota

## Duties and Responsibilities

- Work as part of team, to service enquiries in person by UK and overseas visitors, local residents, event and attraction promoters.
- To assist with the day to day operations of the Canolfan Croeso including retail function of the TIC / Ceredigion Museum shop. (cash handling, opening and closing procedure and reconciliation).
- Processing of enquiries by telephone, email, letter and online 'chat' platforms.
- Maintaining (ordering, receiving and display) effective and orderly displays of leaflets, posters, merchandise and other materials at the Canolfan Croeso to assist with information service provision.
- Researching and updating listings and databases, leaflets and other reference sources for the effective operation of the Tourist Information Service.
- Collation of statistics as required.
- Represent Ceredigion at major events and other locations.
- Maintaining liaison with businesses, trade/community groups, the travel trade and others in accordance with set procedures.

**Job Evaluation Post Ref**

JD 1904

# Person Specification

Essential Requirements	
<b>Academic / Professional / Technical / Vocational Qualifications</b>	GCSEs (or equivalent) to include Mathematics and English at Grade C or above or demonstrable equivalent experience in a similar customer service environment.
<b>Welsh Linguistic Skills:</b>	<p><b>You must possess the following linguistic skills when you start the position.</b></p> <p><b>Listening &amp; Speaking</b>  <b>Level 3:</b> Can understand and participate in most day-to-day non-technical conversations in the office. Can advise the public on general matters within own area of work, but must turn to preferred language for technical or specialist terms. Can contribute to meetings or presentations within own area of work, but must turn to preferred language for technical or specialist terms.</p> <p><b>Reading Skills</b>  <b>Level 3:</b> Can understand most reports, documents and correspondence he/she is likely to encounter during his/her work.</p> <p><b>Writing Skills</b>  <b>Level 3:</b> Can write informal messages and reports for internal use.</p>
<b>English Linguistic Skills:</b>	<p><b>You must possess the following linguistic skills when you start the position.</b></p> <p><b>Listening &amp; Speaking</b>  <b>Level 4:</b> Can contribute effectively to internal and external meetings in the context of the job area. Can understand differences in language and dialect. Can argue for or against a specific case. Can chair meetings and answer questions confidently from the Chair. Can give presentations fluently and confidently in the context of the job area.</p> <p><b>Reading Skills</b>  <b>Level 4:</b> Can understand correspondence and reports expressed in standard language.</p> <p><b>Writing Skills</b>  <b>Level 4:</b> Can write business correspondence, short reports, e-mail messages and information literature with editorial assistance.</p>
<b>Practical and personal skills</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excellent interpersonal and communication skills.</li> <li>• Office administration skills.</li> <li>• Retail skills.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competence in use of various IT software packages and tools including MS Office software.</li> <li>• Strong relationship building skills and team working attitude.</li> <li>• The ability to respond positively to changes in the working environment and to deal effectively with work pressures when they arise.</li> <li>• Enthusiasm for tourism based events activities.</li> <li>• Ability to effectively represent the Authority in dealings with other organisations.</li> </ul>
<b>Required Experience</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer service experience in a Tourist Information Centre or similar setting.</li> <li>• Good knowledge of geography, history and culture of Ceredigion in a Wales tourism context.</li> <li>• Recent experience of providing a retail service to customers, answering enquiries and responding to their requests.</li> <li>• Experience of considering alternative possibilities and advising on the most viable solutions.</li> <li>• General awareness of Health and Safety issues to ensure personal safety and security for yourself, colleagues and visitors.</li> <li>• To have recent experience of cash handling and the ability to maintain financial records in respect of shop sales.</li> </ul>
<b>Training/education required to be undertaken for the post/worked towards</b>	<p>Ceredigion Ambassador course:  <a href="https://www.ambassador.wales/courses/ceredigion-ambassador-course/">https://www.ambassador.wales/courses/ceredigion-ambassador-course/</a></p>

<b>Desirable Requirements</b>	
<b>Qualifications / Training</b>	Customer Service training
<b>Practical / Personal Skills</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic ability to converse in a main European language (e.g. French, German, Spanish, Italian) or BSL.</li> <li>• Marketing and publicity skills</li> </ul>