Canolfannau Cyswllt

Yr hyn y mae Canolfannau Cyswllt yr Adran Gwaith a Phensiynau yn ei wneud

Mae Canolfannau Cyswllt yr Adran Gwaith a Phensiynau yn darparu amrywiaeth eang o wasanaethau dros y ffôn, a allai gynnwys helpu cwsmeriaid i ddod o hyd i waith, gwneud cais am amrywiaeth eang o fudd-daliadau a phensiynau a galluogi cyflogwyr i hysbysebu swyddi gwag.

Y Broses Ddethol

Oherwydd bod angen i ni ddod o hyd i bobl a all ddarparu gwasanaeth o safon uchel ein nod yw dod o hyd i'r person cywir ar gyfer y swydd gan ddefnyddio dulliau dethol amrywiol. Gellir defnyddio cyfuniad o'r canlynol:

- Ffurflen Gais/Cais dros y Ffôn
- Prawf Llythrennedd a Rhifedd
- Ymarfer Sefyllfaoedd
- Profion Sgiliau
- Cyfnod Asesu Terfynol, a allai gynnwys un neu fwy o'r canlynol: Cyfweliad, Trafodaeth Grŵp, Chwarae Rhan dros y Ffôn neu Gyflwyniad.

DWP Adran Gwaith a Phensiynau

Yr hyn y byddwch yn ei wneud

Mae'r gwaith yn cynnwys:

- Bod yn bwynt cyswllt cyntaf ar gyfer cwsmeriaid a/neu gyflogwyr
- Nodi'r budd-dal neu'r gwasanaeth mwyaf addas ar gyfer y cwsmer
- Delio ag ymholiadau cwsmeriaid mewn modd gwybodus a phroffesiynol
- Delio'n broffesiynol gyda chwsmeriaid a allai fod wedi cynhyrfu neu'n flin

Sgiliau gofynnol

- Sgiliau cyfathrebu da o fewn amgylchedd ganolfan gyswllt
- Y gallu i gyflawni targedau a chwrdd â therfynau amser.
- Y gallu i feithrin cyd-berthnasau gwaith da y tu mewn a thu allan i'r sefydliad
- Y gallu i addasu i ddefnyddio TG a systemau ffôn

Oriau gwaith

Yr oriau gwaith llawn amser yw 37 awr yr wythnos dros 5 diwrnod. Hefyd mae gwaith rhan amser ar gael.

Hyfforddiant y byddwch yn ei gael

Bydd pob cyflogai newydd yn cael hyfforddiant sefydlu yn eu swydd ac o fewn yr Adran Gwaith a Phensiynau fel cyflogwr. Gallai hyn fod yn hyfforddiant mewn ystafell ddosbarth neu gan ddefnyddio pecynnau e ddysgu. Bydd yr hyfforddiant yn cynnwys y pecynnau TG a'n polisïau a'n gweithdrefnau. Bydd pob hyfforddiant yn cael ei ddilyn gan gyfnod o gymorth cyfunol a pharhaus.

BUDDSODDWR MEWN POBL

GADARN O BLAID YN · POBL ANABL