

Come and join the team!

ADVERT

- ROLE TITLE:** Customer Contact Switch Board Operator
- ADVERT TEXT:** We are looking for an enthusiastic, organised and motivated team player to provide temporary support within Monmouthshire County Council's **Contact Centre** . You will assist the team by providing first point of contact as switch board operator.
- POST ID:** ENTCDCC04
- LOCATION:** Chepstow Contact Centre, with the ability to work from home.
This may change in the future if the service location needs to relocate.
Relocation or disturbance expenses will not be paid if this happens
- GRADE:** Band D SCP 9 – SCP 13 £21269.00 - £23023.00 Pro Rata
- HOURS:** Hours of service are
Mon-Thurs: 9.00am to 5.00pm
Friday 9.00 – 4.30.
- TEMPORARY:** Yes To cover Maternity Leave. 35 hours initially for 5 months, reducing to 20.5 until 31.03.2023
- DBS CHECK:** No (Disclosure & Barring Service Check)
- CLOSING DATE:** 12pm 11/07/2022

Additional Information

Please note that we are not able to accept CVs

To apply for this post please complete the online application form which can be found on the following page:

<https://www.monmouthshire.gov.uk/jobs-employment/>

Applications may be submitted in Welsh, an application submitted in Welsh will not be treated less favourably than an application submitted in English.

Job share is not suitable for these posts.

Monmouthshire County Council is:-

- an equal opportunities employer and welcomes applications from all sections of the community.
- a disability confident committed employer.
- an Armed Forces friendly employer.
- Autism aware and committed to removing barriers to employment

- committed to supporting young people who leave our care to access new opportunities and gain experience.

ROLE PROFILE

ROLE TITLE: Customer Contact Switch Board Operator
Temporary Post to cover Maternity Leave ending 31.03.2023

POST ID: ENTCDCC04

GRADE: Band D SCP 9 – SCP 13 £21269.00 - £23023.00 Pro Rata

HOURS: **35 hours upto 31.10.2022**
reducing to 20.5 hours to 31.03.2023

WORK PATTERN: Hours of business are Monday to Thursday 9.00am to 5.00pm.
Friday 9.00am to 4.30pm Hours of work will be rota within this.

LOCATION: Chepstow. We have recently adapted our work locations as a result of safety measures for COVID 19 therefore it is possible this post will be home working.

DISCLOSURE AND BARRING SERVICE (DBS) CHECK: No DBS is required for this post

RESPONSIBLE TO: Contact Centre Manager

WELSH LANGUAGE ASSESSMENT: Welsh language skills are desirable for this post

Who are we? Contact Centre Customer Services Team

SAFEGUARDING:

Child and Adult Safeguarding are key priorities for the Council. We aim to support children and adults at risk to be as safe as they can and to fulfil their potential. All Council employees and volunteers are responsible for playing their part in the well-being, safety and protection of children and adults at risk. All employees and volunteers will be trained to the appropriate level of safeguarding and have a duty to fulfil their personal responsibilities for safeguarding.

The Purpose of this Role:-

To work effectively as an individual within the team to provide comprehensive and high quality switchboard operator service for the Contact Centre. The post holder will be required to answer all incoming calls to Monmouthshire County Councils switchboard and transfer the calls to the appropriate departments / officers in a timely professional manner.

The post holder will be the first point of contact for many customers contacting the Council. As such how the post holder deals with the customer will reflect upon that person's opinion of the Council so it is important that the assistant undertakes the conversation efficiently, effectively and courteously, even when the customer may be angry or annoyed, even rude.

Expectation and Outcomes of this Role:-

We want colleagues who are committed to delivering first class customer contact services. You must possess excellent listening and communication skills, be self-motivated and display empathy to the

needs of the customer. You will be able to communicate comprehensively in a way that will allow you to identify customer needs. You will work as part of the wider team and so your professional approach and support for work colleagues will be important.

Your responsibilities are:

To receive telephone calls, decide upon the appropriate action and process and transfer the calls accordingly.

To assist callers in analysing the nature of any complaint through sometimes complex arrangements within the authority or other bodies in order they are transferred to the correct department.

Ensure compliance with Council policies such as Confidentiality, data protection and Complaints.

To undertake any other duties commensurate with the grade of this post.

Here's what we can provide you with:

- The opportunity to develop Welsh language skills.
- The opportunity to play a major role in a centralised customer contact team representing the Authority
- All necessary equipment needed to carry out your role.
- Training and support.

What else you need to know.....Monmouthshire Values are:

Our purpose is underpinned by a clear sense of who we are as an organisation. We expect people who work with us to share a strong value set and expect that these are evident in the ways in which we work and engage with our communities.

Teamwork: We will work with you and our partners to support and inspire everyone to get involved. We will make the best of the ideas, and resources available to make sure we do the things that most positively impact our people and places.

Openness: We are open and honest. People have the chance to be involved and tell us what matters.

Flexibility: We are flexible, enabling delivery of the most effective and efficient services. This means a genuine commitment to working with everyone to embrace new ways of working.

Fairness: We provide opportunities for people and communities to thrive. We will always try to treat everyone fairly and consistently.

Kindness: We will show kindness to all those we work with, putting the importance of relationships and the connections we have with one another at the heart of all interactions.

And this role, will work with Monmouthshire to achieve these.

In addition:

All employees are responsible for ensuring that they act at all times in a way that is consistent with Monmouthshire's People Services Policies in accordance with their own area of responsibility and general conduct.

The authority operates a Smoke Free Workplace Policy which all employees are required to abide to.



How will we know if you are the right person for the role? As the successful candidate you will have demonstrated:-

- Excelent telephone manor.
 - Strong customer focus and commitment to delivery of high quality services.
 - Effective use of ICT packages and good keyboard skills.
 - Use of relevant equipment/resources.
 - Ability to relate well with member of Public and members of your team.
 - Work constructively and flexibly as part of a team, understanding roles and responsibilities and your own position within these.
 - Be aware of and comply with policies and procedures health, safety and security, confidentiality and data protection, reporting all concerns to your line manager.
-
- **Welsh Desirable.**
You may be required to learn or improve your existing skills through attending staff Welsh language training funded by the council. This will be implemented if a need for Welsh language skills in the role arises.

**Should you require any further information regarding this post, please contact: Amanda Southall.
Contact Centre Manager.**

Tel: 01291 426898

Closing Date: 12pm 11/07/2022

Dewch i ymuno â'r tîm!

HYSBYSEB

TEITL SWYDD: Gweithredydd Switsfwrdd Cyswllt Cwsmeriaid

GEIRIAD HYSBYSEB: Rydym yn edrych am aelod tîm brwdfrydig, trefnus a gyda chymhelliant i ddarparu cymorth dros dro yng **Nghanolfan Cyswllt** Cyngor Sir Fynwy. Byddwch yn cynorthwyo'r tîm drwy ddarparu'r cyswllt cyntaf fel gweithredydd switsfwrdd.

CYFEIRNOD SWYDD: ENTCDCC04

LLEOLIAD: Canolfan Gyswllt Cas-gwent, gyda'r gallu i weithio gartref. Gall hyn newid yn y dyfodol os oes angen i leoliad y gwasanaeth newid. Ni fyddir yn talu treuliau adleoli neu ymyrryd os bydd hyn yn digwydd.

GRADD: Band D SCP 9 – SCP 13 £21269.00 - £23023.00 Pro Rata

ORIAU: Yr oriau gwasanaeth yw
Dydd Llun – Dydd Iau: 9.00am i 5.00pm
Dydd Gwener 9.00 – 4.30.

DROS DRO: Ie, i lanw dros Gyfnod Mamolaeth, 35 awr yr wythnos i ddechrau am 5 mis, yn gostwng i 20.5 awr tan 31.03.2023

GWIRIAD DBS: Na (Gwiriad Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd)

DYDDIAD CAU: 12pm 11/07/2022

Gwybodaeth Ychwanegol

Gofynnir i chi nodi na allwn dderbyn CV

Er mwyn gwneud cais am y rôl hon, cwblhewch y ffurflen gais ar-lein sydd ar gael ar y dudalen ganlynol:

<https://www.monmouthshire.gov.uk/jobs-employment/>

Mae modd cyflwyno ceisiadau yn y Gymraeg, ac ni fydd cais a gyflwynir yn y Gymraeg yn cael ei drin yn llai ffafriol na chais a gyflwynir yn Saesneg,

Mae modd rhannu'r holl swyddi os na nodir fel arall.

Mae Cyngor Sir Fynwy yn:-

- cyflogwr cyfle cyfartal ac yn croesawu ceisiadau gan bob rhan o'r gymuned .
- cyflogwr sydd wedi ymrwmo i fod yn hyderus o ran anabledd
- cyflogwr sydd yn gyfeillgar i'r Lluoedd Arfog
- ymwybodol o Awtistiaeth ac wedi ymrwmo i ddileu unrhyw rwystrau at gyflogaeth
- ymrwmo i gefnogi pobl ifanc sydd yn gadael ein gofal i gael cyfleoedd newydd a phrofiad.

TEITL SWYDD: Gweithredydd Switsfwrdd Cyswllt Cwsmeriaid
Swydd Dros Dro ar gyfer Absenoldeb Mamolaeth sy'n dod i ben ar 31.03.2023

CYFEIRNOD SWYDD: ENTCDCC04

GRADD: Band D SCP 9 – SCP 13 £21269.00 - £23023.00 Pro Rata

ORIAU: **35 awr hyd at 31.10.2022**
yn gostwng i 20.5 awr hyd at 31.03.2023

PATRWM GWAITH: Yr oriau busnes yw dydd Llun i ddydd Iau 9.00am i 5.00pm. Dydd Gwener 9.00am i 4.30pm. Bydd oriau gwaith mewn rota o fewn hyn.

LLEOLIAD: Cas-gwent. Rydym wedi addasu ein gweithleoedd yn ddiweddar fel canlyniad i fesurau diogelwch ar gyfer COVID 19 felly mae'n bosibl y bydd y swydd hon yn un gweithio gartref.

GWIRIAD GWASANAETH DATGELU A GWAHARDD (DBS): Nid oes angen DBS ar gyfer y swydd hon.

CYFRIFOL I: Rheolwr Canolfan Gyswllt

ASESIAD SGILIAU YN Y GYMRAEG: Byddai sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol ar gyfer y swydd hon

Pwy ydym ni Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid Canolfan Gyswllt

DIOGELU:

Mae Diogelu ac Amddiffyn Plant ac Oedolion yn flaenoriaethau allweddol i'r Cyngor. Ein nod yw cefnogi plant ac oedolion sydd mewn risg i fod mor ddiogel ag y gallant ac i gyflawni eu potensial. Mae holl weithwyr a gwirfoddolwyr y Cyngor yn gyfrifol am chwarae rhan yng ngwaith lles, diogelu ac amddiffyn plant ac oedolion sydd mewn risg. Bydd yr holl weithwyr a gwirfoddolwyr yn cael eu hyfforddi i'r lefel briodol o ddiogelu ac mae ganddynt ddyletswydd i gyflawni eu cyfrifoldebau personol dros ddiogelu.

Diben y swydd:-

Gweithio'n effeithlon fel unigolyn o fewn y tîm i ddarparu gwasanaeth gweithredydd switsfwrdd cynhwysfawr ac ansawdd uchel ar gyfer y Ganolfan Cyswllt. Bydd angen i ddeiliad y swydd ateb pob galwad sy'n cyrraedd switsfwrdd Cyngor Sir Fynwy a throsglwyddo'r galwadau i'r adrannau/swyddogion perthnasol mewn dull amserol a phroffesiynol.

Deiliad y swydd fydd y pwynt cyswllt cyntaf i lawer o gwsmeriaid sy'n cysylltu â'r Cyngor. Felly bydd sut mae deiliad y swydd yn delio gyda'r cwsmer yn adlewyrchu ar farn yr unigolyn o'r Cyngor felly mae'n bwysig fod y swyddog yn cynnal y sgwrs yn effeithiol, effeithlon a chwrtais, hyd yn oed pan y gall y cwsmer fod yn ddig neu mewn hwyliu gwael, hyd yn oed yn anghwrtais.

Disgwyliad a chanlyniadau'r swydd:-

Rydym eisiau ymgeiswyr sy'n ymroddedig i ddarparu gwasanaeth cyswllt cwsmeriaid o'r radd flaenaf. Mae'n rhaid i chi feddu ar sgiliau gwranddo a chyfathrebu rhagorol, bod â hunan-gymhelliant a dangos cydymdeimlad gydag anghenion y cwsmer. Byddwch yn medru cyfathrebu'n gynhwysfawr mewn ffordd

fydd yn eich galluogi i adnabod anghenion cwsmeriaid. Byddwch yn gweithio fel rhan o'r tîm ehangach ac felly bydd eich dull gweithredu proffesiynol a chefnogaeth i gydweithwyr yn bwysig.

Eich cyfrifoldebau yw:

Derbyn galwadau ffôn, penderfynu ar y camau gweithredu priodol a phrosesu a throsglwyddo'r galwadau yn unol â hynny.

Cynorthwyo galwyr wrth ddadansoddi natur unrhyw gwynion a drwy drefniadau a all fod weithiau'n gymhleth o fewn yr awdurdod neu gyrrff eraill er mwyn eu trosglwyddo i'r adran gywir.

Sicrhau cydymffurfiaeth gyda pholisïau'r Cyngor tebyg i Gyfrinachedd, Diogelu Data a Chwynion.

Ymgymryd ag unrhyw ddyletswyddau eraill sy'n gymesur gyda gradd y swydd.

Dyma'r hyn y gallwn ei roi i chi:

- Y cyfle i chwarae rhan bwysig mewn tîm canolog cyswllt cwsmeriaid gan gynrychioli'r Awdurdod
- Yr holl offer angenrheidiol i gyflawni eich swydd
- Hyfforddiant a chefnogaeth.

Beth arall sydd angen i chi wybod.....Ein Gwerthoedd:

Caiff ein diben ei seilio ar ymdeimlad glir o bwy ydym fel sefydliad. Disgwylwch i'r bobl sy'n gweithio gyda ni i rannu set gref o werthoedd a disgwylwch y bydd y rhain yn amlwg yn y ffyrdd y gweithiwn ac yr ymgysylltwch gyda'n cymunedau.

Gwaith tîm: Byddwn yn gweithio gyda chi a'ch partneriaid i gefnogi ac ysbrydoli pawb i gymryd rhan. Byddwn yn gwneud y gorau glas o'r syniadau a'r adnoddau sydd ar gael i sicrhau ein bod yn gwneud y pethau sy'n cael yr effaith fwyaf cadarnhaol ar ein pobl a'n lleoedd.

Tryloywder: Rydym yn agored ac yn onest. Mae pobl yn cael cyfle i gymryd rhan a dweud wrthym beth sy'n bwysig.

Hyblygrwydd: Rydym yn hyblyg, gan alluogi darparu'r gwasanaethau mwyaf effeithlon ac effeithiol. Mae hyn yn golygu ymrwymiad gwirioneddol i weithio gyda phawb i groesawu ffyrdd newydd o weithio.

Tegwch: Rydym yn rhoi cyfleoedd i bobl a chymunedau i ffynnu. Byddwn bob amser yn ceisio trin pawb yn deg ac yn gyson.

Caredigrwydd: Byddwn yn dangos caredigrwydd i bawb y gweithiwn gyda nhw, gan roi pwysigrwydd perthynas a'r cysylltiadau sydd gennym gyda'n gilydd wrth galon pob rhyngweithio.

A bydd y rôl hon yn gweithio gyda Sir Fynwy er mwyn cyflawni hyn.

Yn ychwanegol:

Mae pob gweithiwr cyflogedig yn gyfrifol am sicrhau eu bod yn gweithredu bob amser mewn ffordd sy'n gydnaws gyda pholisïau Gwasanaethau Pobl Sir Fynwy, yn unol â'u maes cyfrifoldeb a'u hymddygiad cyffredinol eu hunain.

Mae'r awdurdod yn gweithredu polisi gweithle di-fwg ac mae'n ofynnol i bob gweithiwr gydymffurfio â hynny.

Manyleb Person

Sut fyddwn ni yn gwybod os mai chi yw'r person cywir ar gyfer y swydd? Fel yr ymgeisydd llwyddiannus byddwch wedi dangos:-

- Arddull rhagorol ar y ffôn
- Ffocws cryf ar y cwsmer ac ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau ansawdd uchel
- Defnydd effeithlon o becynnau TGCh a sgiliau bysellwrdd da
- Defnydd offer/adnoddau perthnasol
- Gallu i gysylltu'n dda gydag aelodau o'r cyhoedd ac aelodau eich tîm
- Gweithio'n adeiladol ac yn hyblyg fel rhan o dîm, deall rolau a chyfrifoldebau a'ch safle o'u mewn
- Gwybod am a chydymffurfio gyda pholisïau a gweithdrefnau iechyd, diogelwch a sicrwydd, cyfrinachedd a diogelu data, gan hysbysu eich rheolwr llinell am bob mater o gonsyrn.

- **Y Gymraeg yn Ddymunol.**
Gall fod angen i chi ddysgu neu wella eich sgiliau presennol drwy fynychu hyfforddiant yn y Gymraeg i staff a gyllidir gan y cyngor. Gweithredir hyn os oes angen yn codi am sgiliau Cymraeg yn y swydd.

Os ydych angen mwy o wybodaeth am y swydd hon, cysylltwch ag: Amanda Southall, Rheolwr Canolfan Gyswllt.

Ffôn: 01291 426898

Dyddiad Cau: 12pm 11/07/2022