

GWEITHIO YM MAES TELEGYFATHREBU



Beth? Sut? Pam?

Mae canolfannau galwadau yn ateb miloedd o alwadau bob dydd gan gwsmeriaid o bob rhan o'r DU; mae rhai yn derbyn galwadau ffon ar draws y byd. Gelwir y rhai sy'n ateb y ffonau yn asiantau. Mae asiantau yn gweithio mewn timau mawr ac yn helpu i ddatrys ymholiadau pobl. Fel arfer, mae canolfan alwadau yn fusnes sy'n helpu cwsmeriaid busnesau eraill.



Gwylwch y ffilm hwn
www.actonstem.co.uk

Sgiliau Angenrheidiol:

- Sgiliau darllen, ysgrifennu a chyfathrebu cadarn.
- Personoliaeth gymwynasgar a chyfeillgar.
- Sgiliau gwrando cadarn.
- Sgiliau cyfrifiadurol elfennol.
- Sylw i fanylder.
- Gallu i weithio'n dda mewn tîm.
- Diddordeb mewn pobl a diddordeb mewn helpu pobl.
- Graddau TGAU A* - C.
- Cyrsiau rhagarweiniol ar gael ar gyfer Gwasanaeth Cwsmeriaid.

“Cyda thechnoleg yn cydgyfeirio'n gyflym, mae hwn yn adeg gwirioneddol gyffrous i fod yn rhan o'r byd telegyfathrebu!”

Chwarae Teg



TELEGYFATHREBU ENGHREIFFTIAU O SWYDDI

Asiant Gwasanaeth Cwsmeriaid | Cyflog Cyfartalog: £18,000 (Hyd15)

Mae Asiantau Gwasanaeth Cwsmeriaid yn gweithio mewn canolfannau galwadau ac yn ateb nifer fawr o alwadau ffôn gan bobl o bo rhan o'r wlad, a thu hwnt ar brydiau.

Mae gan y tîm o Asiantau y sgiliau i ddatrys ymholiadau neu broblemau cwsmeriaid. Mae'n lefel o gyfathrebu sy'n gofyn am lawer o wrando a deall.

Y wybodaeth gyflawn ddiweddaraf:

 www.careerswales.com/en/career-search/search?jobTitleId=10016

Cynorthwydd Personol (PA) | Cyflog Cyfartalog: £30,000 (Hyd15)

Mae Cynorthwydd Personol (PA) yn helpu rheolwyr ac aelodau staff allweddol eraill i roi trefn ar eu gwaith. Mae PAs yn chwarae rôl bwysig o ran sicrhau bod gwaith pwysig yn cael ei drin yn briodol.

Mae gan PAs nifer o rolau gwahanol ac maent yn gallu bod yn rheolwyr gwych eu hunain yn y dyfodol.

Y wybodaeth gyflawn ddiweddaraf:

 www.careerswales.com/en/career-search/search?jobTitleId=45592

Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid | Cyflog Cyfartalog: £35,000 (Hyd15)

Mae Rheolwyr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn gwrando ar anghenion cwsmeriaid ac yn sicrhau eu bod yn hapus â'r cynnyrch neu'r gwasanaeth y mae'r cwmni yn ei gyflenwi.

Mae'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn dod â'r tîm at ei gilydd, yn deall eu cryfderau, eu galluoedd, ac yn trefnu sut y dylai popeth weithio.

Y wybodaeth gyflawn ddiweddaraf:

 www.careerswales.com/en/career-search/search?jobTitleId=10017



Telegyfathrebu:

 www.careerswales.com/en/tools-and-resources/job-trends/it-telecommunications/

Cynhyrchwyd mewn cydweithrediad a gyda diolch i: 



GWEITHGAREDD DOSBARTH GWEITHIO SHIFFTIAU



Mae'n rhaid i ddisgyblion, fel dosbarth, gymryd arnynt eu bod yn rheolwyr canolfan alwadau 24 awr.

Gan ddefnyddio siart amser, mae'n rhaid i'r dosbarth benderfynu ar shifftiau staff ar gyfer un diwrnod cyflawn.

Yna, bydd holl ganlyniadau'r sgifftiau yn cael eu cyflwyno ar siart gylch.

SGILIAU ALLWEDDOL (Y CWRICWLWM CENEDLAETHOL):



PARATOI A DEUNYDDIAU:

- Bwrdd Gwyn/Bwrdd Gwyn Ryngweithiol
- Pensiliau lliw
- Papur ymarfer
- Sylw'r Dosbarth

DULL:

1. AGofynnwch i'r disgyblion ddychmygu eu bod hwy fel dosbarth yn rheolwyr canolfan alwadau 24 awr brysur sy'n gyfrifol am dîm o Asiantau Gwasanaeth Cwsmeriaid.
2. Ar ôl sefydlu'r cysyniad hwn - lluniwch siart amser ar y bwrdd gwyn fydd yn cynnwys cyfnod o 24 awr cyflawn (enghraifft isod):

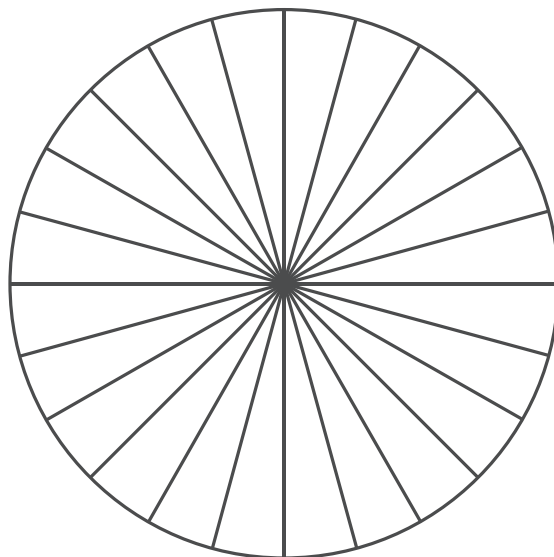
AMSER	AELOD STAFF
00.00 - 01.00	
01.00 - 02.00	
02.00 - 03.00	
03.00 - 04.00	
04.00 - 05.00	
05.00 - 06.00	
06.00 - 07.00	

3. Y cam nesaf yw penderfynu ar nifer y staff a rhoi enwau i bob un. Bydd pob aelod staff yn gweithio shifftiau gwahanol yn ddibynnol ar p'un a ydynt yn llawn amser/rhan amser neu'n gweithio yn ystod y dydd/nos. Bydd gan bob aelod staff ei oriau gwaith unigryw eu hun, sy'n golygu, ar gyfer yr ymarferiad hwn, mai dim ond un aelod staff ellir ei roi ym mhob slot awr.



4. Mae rhaniad llafur ac egwylion yn ystyriaethau pwysig cyn penderfynu'n derfynol ar yr amrywiol shifftiau. Fodd bynnag ar gyfer symleiddio'r dasg hon, nid oes egwylion yn cael eu cyfrif. Fedrwch chi gynnwys egwylion os ydych eisiau amrywio'r dasg ac ar gyfer disgyblion ar lefel uwch yn fathefategol, e.e. ychwanegwch 10 munud o dorriad gwaith ar gyfer pob awr mae pob gweithiwr yn ei weithio.

5. Bydd y canlyniadau terfynol yn cael eu cyflwyno ar siart gylch. Mae nifer y rhannau, 24, yn gyfartal â nifer yr oriau. Gellir llenwi'r siart gylch drwy roi lliw i bob aelod staff neu drwy ysgrifennu eu llythrennau blaen:



DEILLIANNAU DYSGU:

- Deall y cloc 24 awr,
- Llunio mewnbwn/allbwn ar fformat graff.
- Chwarae rôl wedi'i ddylunio i efelychu'r meddwl beirniadol a'r cyfrifoldebau sydd eu hangen mewn rôl reoli ar lefel sy'n hygyrch i Gyfnod Allweddol 2.

MWY O YMCHWIL AC ADNODDAU:

• Templedi defnyddiol

 www.nationalstemcentre.org.uk/elibrary/resource/10557/presenting-data-graphically

• Graffiau, Siartiau a Thablau

 www.bbc.co.uk/bitesize/ks2/maths/data/frequency_diagrams/read/1/

• Moneypenny

 www.moneypenny.com/uk

Cynhyrchwyd mewn cydweithrediad a gyda diolch i: 



GWEITHGAREDD DOSBARTH FAINT YW CYLLIDEB CAROL?



Dychmygwch eich bod yn adeiladu busnes Canolfan Alwadau o'r cychwyn.

Mae Carol yn penderfynu cychwyn ei busnes Canolfan Alwadau gyda chyllideb benodedig:



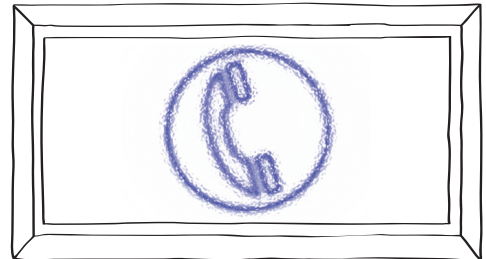
Mae Carol yn gwario $\frac{1}{2}$ ei chyllideb ar adeiladu'r ganolfan alwadau.



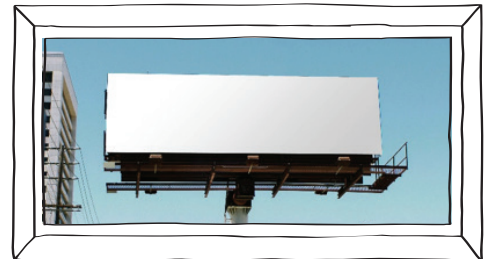
Yna mae Carol yn gwario $\frac{1}{4}$ yr hyn sydd ganddi ar ôl ar offer.



Yna mae'n rhannu'r swm terfynol yn hafal rhwng brandio a logos y cwmni a 12 mis o hysbysebu a lansio.



Yna mae Carol yn gwario ei £20,000 olaf ar hysbysebu, sef yr un faint a wariodd ar frandio a logos y cwmni.



FAINT OEDD CYLLIDEB CAROL?

£

ATEB: £160,000

Cynhyrchwyd mewn cydweithrediad a gyda diolch i: 



GWEITHGAREDD DOSBARTH GALWAD DDIRGEL

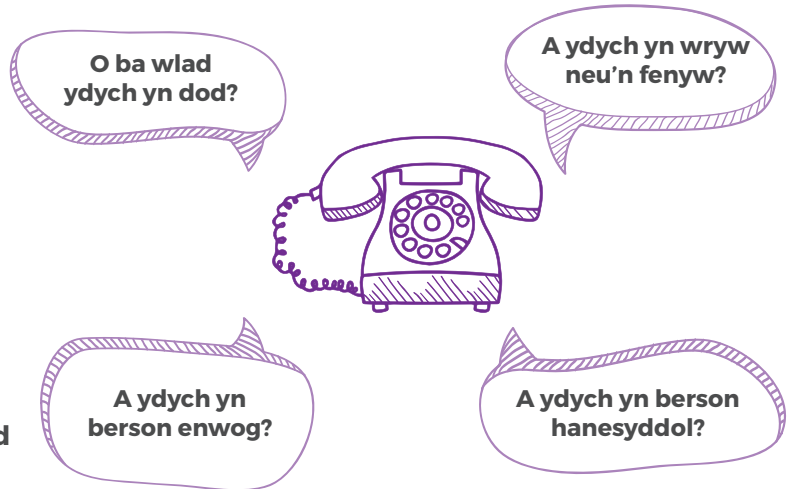
CANLLAW
ATHRO

Mae 'Galwad Dirgel' yn weithgaredd hwyliog iawn.

Mae'n rhaid i un person smalio derbyn galwad ffôn ac mae'n rhaid i'r llall fod yn berson sy'n gwneud yr alwad!

Os gall y derbynnydd ddyfalu pwy sy'n ffonio mewn 20 cynnig neu lai, bydd yn ennill!

Cofiwch mae hon yn "alwad ffôn" felly mae'n rhaid i'r chwaraewyr fod gefn wrth gefn, fel nad oes unrhyw gliwiau neu arwyddion posibl.



Mae'r bobl a gyflogir fel 'asiantau' ffonau, megis y rhai sy'n gweithio i Moneypenny, yn sgiliedig iawn yn y ffordd y maent yn delio â phobl ar y ffôn.

Pan na allwch weld wynebau pobl mae'n anodd gwybod sut maent yn teimlo fel y gallwch farnu a ydynt yn deall beth ydych yn ei ddweud neu beidio.

Efallai eu bod yn rholio eu llygaid neu'n gegwrth mewn sioc!

Yn y dasg hon o'r enw 'Galwad Ddirgel', bydd disgyblion yn eistedd gefn wrth gefn â disgyblion eraill ac yn ceisio dyfalu pwy sy'n ffonio. Mae hon yn ffordd hwyliog o gyflwyno neges ynglŷn â sgiliau'r gweithle.

BETH ALL DISGYBLION EI DDYSGU O WNEUD Y DASG HON?

- Sut i ddisgrifio pethau'n gywir
- Sut i daflu eu llais yn glir
- Siarad yn arafach nag arfer
- Osgoi ymyriadau
- Gwrando'n astud iawn
- Gofyn y cwestiynau priodol
- Rhoi gwybodaeth dda



Mae'r rhain yn sgiliau allweddol y mae asiantau ffonau yn sicr yn eu defnyddio a'u hangen yn eu gwaith o ddydd i ddydd. Fodd bynnag, mae'r rhain hefyd yn sgiliau y gellir eu trosglwyddo y byddai unrhyw gyflogwr yn eu gwerthfawrogi ar gyfer pob math o swyddi.

Cynhyrchwyd mewn cydweithrediad a gyda diolch i: 