

Teitl y Swydd:	Swyddog Marchnata a Chyfathrebu Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid
Uned/Ysgol:	Marchnata, Cyfathrebu a Recriwtio Myfyrwyr (MCRM)
Gradd:	5A/B
HERA:	MCSR02

Prif bwrpas y rôl

Bydd deiliad y swydd yn adrodd ac gweithio'n agos gyda'r Rheolwr Marchnata a Chyfathrebu i weinyddu gweithrediad strategaethau Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid y Brifysgol ar gyfer marchnata a recriwtio myfyrwyr. Bydd deiliad y swydd yn cefnogi'r gwaith o weithredu a chyflwyno taith ddarpar fyfyrwr hynod o berfformiad ac atyniadol sy'n ymestyn o'r cam cyn-ymgeisydd hyd at gofrestru a chofrestru myfyrwyr.

Bydd deiliad y swydd yn cysylltu'n agos â Swyddogion Marchnata Ysgolion a Swyddogion Recriwtio Myfyrwyr (DU/Rhyngwladol) i gwmpasu prosiectau, nodi gofynion, creu a chyflwyno cyfathrebiadau digidol i ddarpar fyfyrwyr (gan gynnwys nodi cynulleidfaoedd a sefydlu segmentau). Mae hyn yn cynnwys ymgyrchoedd marchnata e-bost, a thactegau cyfathrebu eraill (fel SMS, cyfryngau cymdeithasol ac ymgyrchoedd ffôn trwy'r system Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid), i gefnogi trosi rhagolygon a rhag-ymgeiswyr trwy daith y myfyrwr, gan sicrhau bod yr holl gyfathrebiadau ac ymgyrchoedd yn hynod bersonol.

Cyfrifoldebau a chyfraniadau allweddol

- Creu pwyntiau cyffwrdd addysgiadol/creadigol iawn ac wedi'u targedu ac ymgyrchoedd ar gyfer darpar fyfyrwyr coleg, israddedig ac ôl-raddedig ar draws y cylch recriwtio i gynyddu ceisiadau a throsi.
- Creu cyfathrebiadau ar gyfer a chefnogi gweithrediad prosiectau neu ymrwymadau penodol o fewn system Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid y Brifysgol gan gynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i ddigwyddiadau recriwtio myfyrwyr a dosbarthu canllawiau CMA, a hysbysiadau yn dilyn newidiadau i gyrsiau i sicrhau bod gwybodaeth gyfoes yn cael ei dosbarthu i ymgeiswyr newydd.
- Datblygu gofynion cynnwys ac asedau digidol ar gyfer cyfathrebiadau e-bost a gweithgareddau trosi ar-lein, creu ac ail-bwrpasu cynnwys lle bo'n briodol a gweithio gyda chydweithwyr mewn timau brand neu ddylunio i ddod o hyd i asedau newydd.
- Mewn cydweithrediad â chydweithwyr ar draws y gyfarwyddiaeth MCRM, sicrhau bod cyfathrebiadau'n cael eu datblygu sy'n ymgorffori ac yn adeiladu ar negeseuon allweddol a phwyntiau gwerthu Prifysgol Metropolitan Caerdydd ar lefel prifysgol neu adran/cwrs lle bo'n briodol.
- Sicrhau bod cyfathrebiadau wedi'u segmentu a'u personoli, gyda gwybodaeth wedi'i theilwra i anghenion y cwsmer ar yr adeg benodol honno yn eu taith darpar fyfyrwr a chydabod eu rhyngweithiadau a'u cyfathrebiadau blaenorol â'r brifysgol.
- Cyflwyno dulliau wedi'u teilwra o farchnata i ddarpar fyfyrwyr gan ystyried

amrywiadau mewn gwahanol gynulleidfaoedd, marchnadoedd, cymhellion a dewisiadau cwsmeriaid.

- Mynd ati'n rhagweithiol i nodi a rhagweld cyfleoedd i ddatblygu pwyntiau data, priodoleddau a meysydd deilliadol o fewn y System Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid a'r System Cofnodion Myfyrwyr er mwyn cynyddu segmentu a thargedu cwsmeriaid ar gyfer mwy o bersonoli.
- Gweithio gyda Rheolwr Marchnata a Chyfathrebu Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid i sicrhau cywirdeb y data a gedwir yn y system CRM, a chefnogaeth i lywodraethu'r llwyfannau Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid (fel rheoli setiau caniatâd a darparu hyfforddiant i ddefnyddwyr eraill). Lle bo'n briodol, cynhyrchu deunyddiau hyfforddi (cynnwys wedi'i recordio ymlaen llaw) fel canllawiau cyfeirio ar gyfer defnyddwyr eraill.
- Darparu arbenigedd ar Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid i gydweithwyr a defnyddwyr Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid yn y gyfarwyddiaeth MCRM a nodi cyfleoedd ar gyfer mwy o segmentu a phersonoli trwy gysylltu'n agos â'r Gofrestrfa, TG, Derbyniadau a thimau technegol eraill i nodi cyfleoedd a datblygu systemau (er enghraifft creu priodoleddau newydd neu feysydd deilliadol).
- Dylunio, sefydlu a chefnogi cydweithwyr a defnyddwyr system Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid eraill i redeg adroddiadau neu gyrchu dangosfyrddau a bwerir gan y system sy'n ymwneud â marchnata darpar fyfyrwyr a recriwtio myfyrwyr.
- Ymgysylltu â thimau marchnata, recriwtio myfyrwyr, a derbyniadau i gasglu'r gofynion ar gyfer marchnata digidol ac ymgyrchoedd galwadau allan a chreu'r rhain ar system Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid y Brifysgol a llwyfannau cysylltiedig gyda'r segmentiad priodol.
- Monitro gwahanol ffrydiau rhwng Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid a llwyfannau cysylltiedig (fel Gecko neu Unibuddy). Sicrhau bod rhyngwynebau'n gweithio'n gywir a bod data'n cael ei fapio'n gywir ar draws systemau.

Bydd gofyn i ddeiliad y rôl gefnogi'r gwaith o gyflwyno digwyddiadau, a all fod y tu allan i oriau gwaith craidd, h.y. gyda'r nos a phenwythnosau. Mae hyn yn cynnwys (ond heb fod yn gyfyngedig i) Diwrnodau Agored, Graddio, Cofrestru, Cadarnhau a Chlirio, Digwyddiadau Masnachol/Ymchwil, Digwyddiadau Myfyrwyr, Digwyddiadau Allanol.

Manyleb person

Cymwysterau hanfodol / Aelodaeth broffesiynol

- Addysgwyd i lefel gradd neu brofiad proffesiynol cyfatebol.

Profiad, gwybodaeth a sgiliau hanfodol

1. Dealltwriaeth dda o ddeddfwriaeth diogelu data ac effaith rheoliadau GDPR/Data ar Addysg Uwch, yn enwedig mewn perthynas â gweithgarwch marchnata.
2. Sgiliau dadansoddol rhagorol a meddwl helaeth sy'n cael ei yrru gan ddata gyda'r gallu i fesur llwyddiant, datrys problemau a nodi cyfleoedd i wella gweithgareddau marchnata.



3. Lefelau uchel o lythrennedd cyfrifiadurol, gan gynnwys codio HTML a CSS, offer adrodd a chronfeydd data Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid.
4. Sgiliau cyfathrebu effeithiol, ar lafar ac yn ysgrifenedig.
5. Sgiliau ysgrifennu, golygu a phrawfddarllen rhagorol gyda sylw amlwg i fanylion.
6. Hanes o gyflawni prosiectau cymhleth mewn modd amserol a threfnus, gyda sgiliau rheoli prosiect cryf.
7. Yn gweithio i ddyddiadau cau tynn gydag agwedd y gall ei wneud, ac yn gallu blaenoriaethu gwaith yn effeithiol.
8. Profiad o weithio ar raglenni Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid, gan ddangos y gallu i gynllunio ymgyrchoedd, profi rhaglenni a gweithredu gweithgareddau (Microsoft Dynamics, Salesforce neu lwyfannau tebyg).
9. Profiad o weithio gyda systemau Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid i adeiladu ffurflenni, rheoli archebion digwyddiadau, data segmentu a rheoli ymholiadau.
10. Profiad o gyflwyno ymgyrchoedd e-bost creadigol o syniad, i greu technegol, segmentu, cyflwyno a dadansoddi.
11. Cefndir cryf mewn strategaethau caffael, ail-ymgysylltu a chadw cwsmeriaid.
12. Profiad o weithio fel rhan o dîm ystywyth, yn enwedig ar gyfer cyflwyno system newydd a/neu strategaeth farchnata.

Dymunol

1. Gwybodaeth am y sector addysg uwch a thaith ymgeisio myfyrwyr.
2. Profiad o ddefnyddio pecynnau dylunio fel Adobe Express a thrin delweddau.

Gofynion sgiliau Cymraeg

Mae'r Gymraeg yn hanfodol i'n myfyrwyr a'n staff ac mae'n rhan allweddol o'n darpariaeth a'n gwasanaethau. Ar gyfer pob swydd ym Met Caerdydd, mae hyfedredd yn y Gymraeg naill ai'n hanfodol neu'n ddymunol. Gallwch ddod o hyd i wybodaeth am y lefelau drwy edrych ar ein llyfryn: [Lefelau sgiliau Cymraeg](#). Os yw sgil wedi'i rhestru fel un hanfodol yn y tabl isod, gwnewch yn siŵr eich bod yn gwneud hyn glir yn eich ffurflen gais ar-lein.

Lefel iaith a disgrifydd	Gwranddo	Darllen	Siarad	Ysgrifennu
A1 – Dechreuwr Yn gallu deall a defnyddio dywediadau cyfarwydd bob dydd ac ymadroddion sylfaenol iawn yn y Gymraeg.				



A2 - Defnyddiwr sylfaenol Yn gallu delio â gwybodaeth gyffredin a syml a chyfathrebu mewn Cymraeg sylfaenol.				
B1 - Defnyddiwr canolradd Yn gallu cyfathrebu, i lefel gyfyngedig, yn y Gymraeg am bethau sy'n gyfarwydd a/neu'n gysylltiedig â gwaith.				
B2 - Defnyddiwr canolradd uwch Yn gallu mynegi fy hun yn y Gymraeg ar ystod o bynciau a deall y rhan fwyaf o sgwrs â siaradwr brodorol.				
C1 - Defnyddiwr rhugl Yn gallu cyfathrebu'n rhugl yn y Gymraeg.	Dymunol	Dymunol	Dymunol	Dymunol
C2 - Meistrolaeth Yn gallu cyfathrebu'n rhugl ar faterion cymhleth ac arbenigol yn Gymraeg.				

Gofynion y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd

Nid oes angen gwiriad DBS ar gyfer y swydd hon.

Gwybodaeth ategol

Mae'r Brifysgol yn sefydliad deinamig ac efallai y bydd angen newidiadau o bryd i'w gilydd. Ni fwriedir i'r disgrifiad swydd a'r manyleb person hwn fod yn gynhwysfawr.

Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i'r safonau ymddygiad moesegol a phroffesiynol uchaf. Felly, disgwylir i bob gweithiwr roi sylw dyledus i effaith eu hymddygiad personol ar y Brifysgol, myfyrwyr, cydweithwyr, rhanddeiliaid busnes a'n cymuned. Rhaid i bob gweithiwr ddangos ei fod yn cydymffurfio â'n Cod Ymddygiad Proffesiynol. Yn ogystal, dylai pob gweithiwr roi sylw arbennig i'w cyfrifoldebau o dan bolisiau a gweithdrefnau Prifysgol Metropolitan Caerdydd.