

# ***Recepção e Atendimento***

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 1**

- INTRODUÇÃO ..... 6
- O QUE É SER UM RECEPCIONISTA..... 7
- NOÇÕES GERAIS DE RECEPÇÃO ..... 10
- INFORME-SE ..... 12
- O RECEPCIONISTA E SUAS ATRIBUIÇÕES..... 13
- O RECEPCIONISTA EFICIENTE ..... 15

## **CAPÍTULO 2**

- O DESENVOLVIMENTO PESSOAL DO RECEPCIONISTA..... 21
- O CONTROLE DAS EMOÇÕES ..... 21
- A POSTURA COMPORTAMENTAL..... 22

## **CAPÍTULO 3**

- ADMINISTRANDO O SEU TEMPO..... 24

## **CAPÍTULO 4**

- RELAÇÕES HUMANAS ..... 27
- COMUNICAÇÃO ..... 30
- COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES..... 32
- A COMUNICAÇÃO APLICADA À RECEPÇÃO ..... 33

## **CAPÍTULO 5**

- EXERCITANDO O DIÁLOGO E A ESCRITA ..... 38
- COMUNICAÇÃO ESCRITA..... 39
- ELEMENTOS PARA A COMUNICAÇÃO ESCRITA..... 39
- MUDANÇAS NA COMUNICAÇÃO ESCRITA..... 40
- REDAÇÃO EMPRESARIAL ..... 40
- DICAS DE PORTUGUÊS ..... 42

## **CAPÍTULO 6**

- ARQUIVANDO DOCUMENTOS ..... 50
- CONDIÇÕES DE ARQUIVAMENTO ..... 50
- TIPOS DE ARQUIVAMENTO ..... 50
- EQUIPAMENTOS UTILIZADOS COMO ARQUIVO ..... 51
- SISTEMAS DE ARQUIVAMENTO..... 52
- SISTEMA ALFABÉTICO ..... 52
- SISTEMA NUMÉRICO ..... 57
- SISTEMA GEOGRÁFICO..... 58

## Recepção e Atendimento

---

- USO DE REMISSIVAS NO ARQUIVO ..... 59
- TABELA DE TEMPORALIDADE DE DOCUMENTOS..... 62

### **CAPÍTULO 7**

- ATENDIMENTO AO PÚBLICO ..... 64
- ATENDIMENTO TELEFÔNICO ..... 68

### **CAPÍTULO 8**

- ORGANIZANDO REUNIÕES, CONFERÊNCIAS E EVENTOS..... 77
- ORGANIZANDO VIAGENS..... 79

### **CAPÍTULO 9**

- CADASTRO DE CLIENTES ..... 82
- MALA DIRETA ..... 82
- CENTRAIS PRIVADAS DE COMUTAÇÃO TELEFÔNICA..... 83
- BUSCA AUTOMÁTICA ..... 86

### **CAPÍTULO 10**

- ENFRENTANDO AS MAIS DIVERSAS SITUAÇÕES ..... 90
- FORMAS DE RECEPCIONAR..... 96
- A PRÁTICA DE ATENDIMENTO..... 100

### **CAPÍTULO 11**

- A APRESENTAÇÃO PESSOAL..... 103
- REGRAS DE COMPORTAMENTO ..... 106

### **1.1 - INTRODUÇÃO**

---

Em meio aos avanços existentes no mundo, é perceptível a constante exigência do aperfeiçoamento do funcionário. Não é diferente para o profissional de Recepção e Atendimento, pois o mesmo precisa se atualizar para acompanhar o crescimento da empresa junto às inovações e acontecimentos do mercado.

O mercado de trabalho atual exige que funcionários qualificados preencham os cargos disponíveis nas empresas. Do menor ao maior espaço, aquele que não conseguir se sair bem, com certeza estará fora.

Pensando nisso é que este livro foi criado. Os recepcionistas adquirem uma função muito importante dentro de uma organização, assumindo a responsabilidade de causar a primeira impressão no cliente.

Este livro pretende demonstrar o dia a dia do recepcionista, assim como as tarefas que executa e como deve ser seu comportamento.



### **1.3 - NOÇÕES GERAIS DE RECEPÇÃO**

---

O recepcionista é a porta de entrada, um elemento importante dentro das empresas. As funções nas quais um recepcionista atua, podem variar de acordo com o segmento que sua empresa segue. Esse profissional é o responsável por criar um elo entre o público externo e o público interno da empresa. No entanto, para que esse atendimento seja o melhor possível é necessário que se sigam certas regras básicas e que formam um profissional ideal:

#### **Regra 1**

Seja discreto, na forma como age e fala. Esqueça todos os problemas pessoais e demonstre sempre que está de bom humor, afinal, os problemas devem ser resolvidos fora da empresa. Evite misturar vida pessoal com profissional.

#### **Regra 2**

Fique atento aos movimentos que acontecem diariamente, sendo eles pedidos, orientações e regras que devem ser seguidas. Procure resolver os problemas que aparecem sozinho, mas sempre seguindo regras.

Quando ocorre algum problema, o cliente espera que o recepcionista o resolva ou o conduza até alguém que possa resolvê-lo. Procure sempre agir de forma preventiva.

#### **Regra 3**

Procure ser sempre o mais organizado possível, fique atento a arrumação de sua mesa. O modo como a mantém pode dizer muito sobre você. Deixe sempre à mão tudo o que for necessário, como: listas, cadastros, guias telefônicos, dados dos clientes, fornecedores e tudo mais o que for importante.

A agenda é um acessório indispensável. Mantenha-a organizada e atente-se a tudo que for marcado nela. Se tiver acesso a um computador, utilize-o, pois é um dos melhores meios para manter uma organização de forma atualizada.

## **1.5 - O RECEPCIONISTA E SUAS ATRIBUIÇÕES**

---

Para que suas atividades como recepcionista sejam bem aproveitadas, há atribuições que lhe devem ser dadas e seguidas.

### **O PLANEJAMENTO**

Todas as atividades seguidas pelo recepcionista devem ter um começo, meio e fim. Toda a rotina diária deve ser planejada.

Planeje o que irá fazer ao chegar, durante a manhã, após o almoço, durante a tarde e antes de ir embora. Cada minuto é valioso e deve ser planejado. O raciocínio deve ser ágil a fim de se organizar para qualquer situação que apareça, demonstrando destreza no planejamento para tal acontecimento e preparação. Você deve estar pronto para enfrentar qualquer tipo de situação.

Por mais emergencial que uma situação possa parecer, não se desespere. Acalme-se, respire e planeje.

### **A ORGANIZAÇÃO**

Tudo que é seu deve estar sempre muito bem organizado, seja você como pessoa ou o seu local de trabalho.

A cada início de dia procure organizar todas as ferramentas que serão utilizadas: papéis, canetas, lápis, agenda, listas de telefones, arquivos e tudo mais que for necessário.

Lembre-se sempre: O recepcionista causará a primeira impressão de uma empresa, ou seja, se algum cliente chegar e ver que você está todo desajeitado e sua mesa completamente desorganizada, provavelmente ele chegará receoso e terá uma má impressão da empresa, demonstrando-lhe uma completa falta de organização.

#### **Dica**

Se você não tocar em um papel que está sob sua mesa por mais de três dias, jogue-o fora. Provavelmente ele é completamente inútil para você.

### **2.1 - O DESENVOLVIMENTO PESSOAL DO RECEPCIONISTA**

---

Autoconhecimento é uma prática saudável que deve ser tomada por todos, pois este é um meio que possibilita a conscientização de limitações e recursos. É o modo de aprender a viver de forma harmônica com as dificuldades que forem aparecendo e com os potenciais existentes. Entre defeitos e qualidades será possível buscar o auto-aperfeiçoamento.

A partir do momento que você se torna consciente do que pode fazer, oportunidades acabarão aparecendo instantaneamente em sua vida.

Dentro de uma análise mais profunda, provavelmente o que se encontre sobre você mesmo não seja muito agradável, sendo assim necessário buscar a consciência sobre o que acontece ou o que está acontecendo, que por sua vez pode ser um pouco dolorido e assustador. Procure, ao máximo, lutar pelo que acredita.

Assuma as suas responsabilidades, demonstre sua postura em relação aos outros, procure fazer as tarefas com cautela. Jogue fora o que não lhe serve mais.

Faça um balanço de sua vida, crie um espaço para as oportunidades e surpreenda-se com o que ainda há para aprender.

### **2.2 - O CONTROLE DAS EMOÇÕES**

---

Separe sempre sua vida profissional da pessoal. A partir do autoconhecimento será possível controlar seu estado emocional.

Os problemas pessoais devem ser resolvidos em casa, jamais devem ser levados para a empresa. Procure encarar o dia a dia de forma harmônica.

O controle emocional o ajudará a discutir um assunto de forma equilibrada. Jamais responda ao cliente de forma histérica ou grosseira por algum motivo que não deveria. Isso contará alguns pontos a menos a seu favor e pior ainda será se o cliente reclamar de suas atitudes.

Tenha calma, presença de espírito, autenticidade e boa vontade.

## **4.1 - RELAÇÕES HUMANAS**

---

O termo Relações Humanas é um termo que vem sendo empregado com frequência para referir-se a dois significados diferenciados:

- Um manual de boas maneiras;
- Uma ciência sobre o comportamento humano.

É necessário lembrar que Relações Humanas, apesar de poder ser designado como um manual de boas maneiras, não pode ser confundido com um curso de etiqueta. O objetivo é que de forma eficaz, o seu relacionamento com outras pessoas seja aperfeiçoado.

Veremos a partir de agora, pontos-chaves para se tornar um vencedor no que se refere a Relações Humanas:

### **AUTO-ESTIMA**

A auto-estima é a soma de auto-confiança e auto-respeito, a chave para o sucesso total ou fracasso. É algo que lida com os desafios que venham a aparecer e domina os problemas.

A Auto-Estima divide-se em dois tipos de sentimentos:

- O de competência pessoal;
- O de valor pessoal.

A partir do momento que sentir sua auto-estima elevada, se sentirá pleno e adaptado à vida.

Para que, a partir de agora, sua auto-estima seja predominante, evite:

- O auto-conceito negativo;
- Todo comportamento de derrota;
- A culpa.

Então, o que fazer?

- Viva com auto-aceitação;



### **5.1 - EXERCITANDO DIÁLOGO E ESCRITA**

---

O recepcionista precisa se comunicar demasiadamente, por isso, deve estar sempre aperfeiçoando sua linguagem. Estudar a língua portuguesa acaba sendo fundamental, pois dentre as suas funções estão anotar bilhetes e recados para os funcionários e a chefia da empresa.

O aperfeiçoamento faz a diferença. O dia a dia do aprendizado, da leitura e treinamento faz com que as pessoas aprendam mais.

Tenha sempre um dicionário à mão, isso fará com que apresente mais segurança no momento de redigir um bilhete. Nada pior do que um texto repleto de erros.

Os bilhetes costumam apresentar textos curtos, sem segredos na elaboração. Quanto menor e mais preciso for o bilhete, melhor o mesmo será.

A primeira vez pode parecer mais difícil, mas com o costume isso fará parte do seu cotidiano.

O que você precisa saber é que ele deve ser sintético. Nada de escrever nenhuma obra literária.

Lembre-se que o objetivo de um texto é o de atingir o leitor. Então, coloque-se no lugar dele, observando se o seu texto está esclarecendo a mensagem que quer transmitir. Quanto mais simples for a idéia, mais fácil será a sua compreensão. Palavras muito difíceis podem parecer maravilhosas, mas podem ficar muito complicadas para quem as ler. O bom redator é o mais objetivo possível.

O seu texto deve esclarecer, acrescentando algo que informa. O dever é de ir sempre direto ao ponto.

O bilhete deve conter:

- A data do recado.
- O nome da pessoa para quem a mensagem será endereçada.
- O texto deve conter o número de linhas suficientes para a mensagem.
- O nome de quem recebeu o recado.
- O horário da mensagem recebida.