

Relatório da Família

Código	Títulos
4221	Receptionistas

Títulos

4221-05 - RECEPCIONISTA, EM GERAL - Agente de tráfego, Atendente de clínica veterinária, Atendente de consultório veterinário, Encarregado da recepção, Funcionário de setor de informação, Recepcionista atendente, Recepcionista auxiliar de secretária, Recepcionista bilíngüe, Recepcionista de crediário, Recepcionista de empresa de navegação aérea, Recepcionista secretária, Recepcionista telefonista, Recepcionista vendedor de passagens aéreas

4221-10 - RECEPCIONISTA DE CONSULTÓRIO MÉDICO OU DENTÁRIO - Atendente de ambulatório, Atendente de clínica médica, Atendente de consultório médico, Auxiliar de recepção, Recepcionista de hospital

4221-15 - RECEPCIONISTA DE SEGURO SAÚDE - Atendente de seguro saúde

4221-20 - RECEPCIONISTA DE HOTEL - Guest relations, Recepcionista caixa

4221-25 - RECEPCIONISTA DE BANCO

4221-30 - CONCIERGE

Descrição sumária

Receptionam e prestam serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averigam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, reservam (hotéis e passagens) e indicam acomodações em hotéis e estabelecimentos similares; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano.

Formação e experiência

Esses ocupações requerem o ensino médio completo, exceto o recepcionista de hotel e concierges que tem como pré-requisito o ensino superior incompleto. É desejável curso básico de qualificação de até duzentas horas-aula e de um a dois anos de experiência profissional para o recepcionista, em geral. A(s) ocupação(ões) elencada(s) nesta família ocupacional, demandam formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, exceto os casos previstos no art. 10 do decreto 5. 598/2005.

Condições gerais de exercício

Trabalham nas atividades de saúde e serviços sociais, alojamento, hotéis e alimentação, transporte aéreo e atividades recreativas, culturais e desportivas. São empregados com carteira assinada, trabalham em equipe multidisciplinar, em ambientes fechados e em horários que variam conforme a ocupação: diurno para os recepcionistas de seguro saúde, revezamento de turnos para o recepcionista de consultório e o recepcionista de hotel e horários irregulares para o recepcionista, em geral. Também varia o grau de autonomia, podendo ser com supervisão permanente para o recepcionista de consultório e para o recepcionista de hotel e com supervisão ocasional para os restantes. Verifica-se o crescimento da importância da hotelaria nos hospitais de ponta. Com isso, tende a crescer o número de empregados no setor de recepção que, além de ainda estar muitas vezes acoplado ao sistema de internação, assume cada vez mais funções idênticas às dos recepcionistas de um hotel cinco estrelas. Por outro lado, verifica-

Esta família não compreende

Consulte

Código internacional CIUO88

4222 - Recepcionistas y empleados de informaciones

Notas

Gacs

A - ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS

- A.1 - Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa
- A.2 - Identificar o espaço físico da empresa
- A.3 - Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos
- A.4 - Interagir com os outros departamentos
- A.5 - Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa
- A.6 - Atualizar banco de dados do estabelecimento
- A.7 - Consultar solicitações especiais de hóspedes
- A.8 - Colher principais notícias e manchetes do dia
- A.9 - Visitar locais/estabelecimentos para serem indicados aos hóspedes
- A.10 - Colher feed-back das informações prestadas

B - OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA

- B.1 - Conferir documentos com identificação
- B.2 - Conferir idoneidade dos clientes
- B.3 - Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas
- B.4 - Acionar alarme de segurança em caso de assalto
- B.5 - Registrar acompanhantes
- B.6 - Requerer o número da funcional do visitado para a entrada do visitante
- B.7 - Entregar o crachá de visitante na entrada
- B.8 - Controlar a entrada e saída de equipamento dos visitantes
- B.9 - Guardar volumes de prestadores de serviços
- B.10 - Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes, hóspedes e clientes
- B.11 - Cobrir informações a respeito da utilização do cofre pelos clientes
- B.12 - Imprimir listagem de pacientes internados
- B.13 - Protocolar documentos/encomendas de hóspedes
- B.14 - Certificar-se de entrega de documentos/encomendas aos hóspedes
- B.15 - Manter anonimidade do hóspede quando solicitado

C - PLANEJAR O COTIDIANO

- C.1 - Organizar materiais de trabalho
- C.2 - Averiguar a previsão de chegada e saída individual e de grupo
- C.3 - Organizar malotes
- C.4 - Distribuir malotes
- C.5 - Imprimir relatórios de controle
- C.6 - Bloquear apartamento
- C.7 - Providenciar solicitações de reservas especiais
- C.8 - Distribuir jornais, revistas, flores etc.
- C.9 - Preparar o ´mise-en-place´
- C.10 - Imprimir a listagem dos grupos com saída prevista para o dia
- C.11 - Averiguar horário de saída dos grupos
- C.12 - Averiguar agenda semanal de eventos
- C.13 - Participar de reuniões na troca de turnos
- C.14 - Planejar o dia seguinte
- C.15 - Resolver pendências do dia anterior
- C.16 - Checar solicitações dos hóspedes
- C.17 - Acompanhar as solicitações dos hóspedes
- C.18 - Organizar as entregas aos hóspedes

D - AGENDAR SERVIÇOS

D.1 - Agendar reservas / consultas dos clientes

D.2 - Verificar mapa de internação cirúrgico

D.3 - Fazer reserva/alterações/cancelamento de solicitações em geral dos hóspedes/clientes

D.4 - Acionar serviço de higienização

D.5 - Agendar transfers e carros executivos

D.6 - Providenciar envio de itens/objetos solicitados pelos hóspedes

E - RECEPCIONAR CLIENTES, PACIENTES, HÓSPEDES, VISITANTES E PASSAGEIROS

E.1 - Acolher o cliente e passageiro

E.2 - Anunciar a chegada do cliente

E.3 - Encaminhar o cliente para os diversos setores

E.4 - Cadastrar clientes, pacientes, hóspedes, visitantes, passageiros

E.5 - Verificar o pedido de internação

E.6 - Verificar cadastro e reserva

E.7 - Pedir forma de garantia de pagamento

E.8 - Verificar disponibilidade de leitos e apartamentos

E.9 - Internar o paciente

E.10 - Fornecer as chaves dos apartamentos aos clientes

E.11 - Fornecer informativos e regulamentos internos ao hóspede e paciente

E.12 - Fornecer serviço de cofre

E.13 - Propor associação de programas de fidelidade

E.14 - Avisar o concierge da chegada do hóspede

E.15 - Avisar a enfermagem da chegada do paciente

E.16 - Informar-se sobre o hóspede(preferências, necessidades, hábitos)

F - PRESTAR SERVIÇOS DE APOIO A VISITANTES, CLIENTES, HÓSPEDES, PACIENTES E PASSAGEIROS

F.1 - Auxiliar os hóspedes /pacientes com informações técnicas sobre hotel / hospital

F.2 - Auxiliar os clientes com o preenchimento de formulários

F.3 - Transferir o hóspede, paciente, passageiros para outras acomodações

F.4 - Dar informações turísticas aos hóspedes/passageiros

F.5 - Realizar câmbio de moedas

F.6 - Fornecer indicações de locais para câmbio de moedas

F.7 - Auxiliar o cliente com informações financeiras

F.8 - Possibilitar o adiantamento de dinheiro ao hóspede por meio de operações com cartão

F.9 - Auxiliar o cliente no caixa eletrônico

F.10 - Auxiliar o hóspede com atendimento médico

F.11 - Oferecer auxílio para a bagagem

F.12 - Anotar telefonemas e recados

F.13 - Transmitir recados e fax

F.14 - Enviar para a telefonia o horário de despertar de hóspedes

F.15 - Fornecer informações meteorológicas

F.16 - Prestar informações sobre o uso e locais de estacionamento

F.17 - Auxiliar com alugueis de autos, celulares, vans etc.

F.18 - Auxiliar a movimentação de hóspedes, clientes, visitantes, pacientes com dificuldade de locomoção

F.19 - Intermediar na obtenção de autorizações dos convênios

G - RESPONDER A CHAMADAS TELEFÔNICAS DOS VISITANTES, HÓSPEDES, CLIENTES, PACIENTES E

G.1 - Atender o cliente com informações precisas

G.2 - Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente

G.3 - Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados

G.4 - Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos

G.5 - Pré-cadastrar o cliente

H - FECHAR CONTAS E ESTADAS DE CLIENTES, HÓSPEDES E PACIENTES

H.1 - Lançar despesas em contas

H.2 - Atualizar conta

H.3 - Emitir extrato de contas

H.4 - Efetuar acertos em contas

H.5 - Confirmar se o cliente possui programa de milhagem

H.6 - Receber pagamentos

H.7 - Emitir notas fiscais e recibos

H.8 - Solicitar a devolução das chaves dos apartamentos

H.9 - Emitir o cartão de liberação de saída

H.10 - Oferecer transporte ao cliente

H.11 - Solicitar o serviço de manobrista

H.12 - Solicitar a avaliação do desempenho do hotel

H.13 - Encerrar a conta no sistema

H.14 - Efetuar cobrança ´no show´

H.15 - Encerrar o ´pos´ (point of sale)

H.16 - Fechar contas masters

I - PRESTAR ATENDIMENTO/ APOIO PERSONALIZADO AO HÓSPED

I.1 - Providenciar a compra de ingressos para eventos em geral

I.2 - Auxiliar no planejamento de roteiros turísticos aos hóspedes

I.3 - Providenciar compra de itens/objetos solicitados pelos hóspedes

I.4 - Prestar assistência ao hóspede em caso de extravio de bagagem

I.5 - Auxiliar na organização de ocasiões especiais aos hóspedes(pedido de casamento, aniversário, comemorações em geral)

I.6 - Oferecer suporte ao hóspede em diferentes eventualidades

I.7 - Estabelecer rede de contatos para atendimento de solicitações dos clientes

Y - COMUNICAR-SE

Y.1 - Circular informações internas

Y.2 - Comunicar-se de maneira clara, ágil e objetiva

Y.3 - Ouvir com atenção

Y.4 - Coordenar equipe

Y.5 - Estabelecer contato/comunicação visual com o cliente

Z - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Z.1 - Agir com bom senso

Z.2 - Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes

Z.3 - Demonstrar iniciativa

Z.4 - Demonstrar empatia

Z.5 - Demonstrar interesse

Z.6 - Demonstrar eficiência

Z.7 - Demonstrar senso de organização

Z.8 - Demonstrar autonomia

Z.9 - Demonstrar paciência

Z.10 - Demonstrar entusiasmo

Z.11 - Demonstrar respeito mútuo

Z.12 - Demonstrar espírito de equipe

Z.13 - Demonstrar conhecimentos de informática

Z.14 - Demonstrar fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro

Z.15 - Demonstrar proatividade

Recursos de trabalho

Headset (fone para telefonista)

Computadores com programas ligados ao telefone.

Fax

Placas e cordas para direcionar filas

Folhas para anotações ou rascunhos

Carrinho para bagagem

Carimbos

Internet

Calculadora, regua

Explicativo dos produtos do banco

Chaves

Lista preço de frigobar

Tesoura

Marca texto

Menu de room service

Liquid paper, canetas, lápis, borracha, granpeador

Informativos turísticos

Cartão de visita

Cadeira de rodas

Tarifario balcão

Guarda chuva

Maquiagem

Boleto de câmbio

Arquivos

Balcão, cinzeiro, bloco de recibo manual

Fita adesiva

Dicionários

Medicamentos, caixa primeiros socorros

Fundo de caixa (\$)

Telefone com linha de espera para várias pessoas

Uniformes personalizados pela empresa

Informativo do hotel e internos

Procedimentos e normas

Cadeiras personalizadas para recepção

Lixeira

Telefone com identificador de chamadas

Cursos de línguas

Papel timbrado, envelope, agenda

Vaivem

Pasta suspensa

Boleto de cartão de crédito

Maquina cartão de crédito e máquina manual de cart

Listas telefônicas

Tv para distrair usuários

Elásticos

Quebra de caixa

Formulários

Placas para localização de hóspede

Etiqueta bagagem

Bips

Impressora

Material de apoio

Etiqueta, sulfite, bobina fax

Máquina xerox

Relógio

Câmera acoplada ao computador para registrar o vis

Lista de horários de funcionamento

Calendário

Armários com gavetas

Pastas para prontuários (cadastro)

Cartões de cadastro - (‘tombos’ - ‘tombinhos’)

Painel recados/informativo

Formulários para convênios para consulta e exame

Apontador, estilete

Crachás magnéticos

Extrator de grampos

Furador de papel

Pulseira de paciente

Motorola

Bilhete

Cartão de embarque

Campainha de recepção

Cartões de visita pessoais e de estabelecimentos

Guias de programação cultural

Papel de presente

Mapa

Plástico bolha

Ocupações e seus Recursos

Recepcionista, em geral

Recepcionista de consultório médico ou dentário

Recepcionista de seguro saúde

Recepcionista de hotel

Recepcionista de banco

Concierge

Participantes da descrição

Especialistas

Alessandra Morales Alves Da Motta

Anna Maria Dip

Camila Sanches

Cintia Maria Miranda

Fabiana Silva Da Rocha Santos

Fausto Daniel Lameiras

Jefferson Cleber Mendes Oliveira

Luzia Aparecida Martins

Maria Adriana Gonçalves

Maria Claudia Casagrande Bassoli

Mileide Cristiane Leite Ferreira

Milena Beatrice Lykouropoulos

Patricia Eiko Abe

Renata Cury Farha

Ricardo Yamao

Richard Amoroso

Vanessa Arcanjo De Oliva

Instituições

Ceíl - Comercial Exportadora Industrial Ltda. (Revl

Citibank S.A.

Condomínio Clínica Lane

Estrela Azul (Revlon)

HOTEL TIVOLI SÃO PAULO MOFARREJ

Hospital Sirio Libanes

Hotel Intercontinental São Paulo

Hotel Sheraton Mofarrej São Paulo

Rio Sul Linhas Aéreas

Sheraton Rio & Towers

Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein

Tam Linhas Aéreas S.A.

The Royal Palm Plaza

Unimed Campinas

Instituição conveniada responsável

Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas - Fipe - Usp

Glossário

Conciêrge: atendimento diferenciado a clientes e hóspedes proporcionando serviços de aluguel de carros, celulares, computadores, transporte, informações (restaurantes, tradutores e intérpretes, consultorias etc.) Atende e viabiliza todas as solicitações. Profissão ainda em crescimento porém cada vez mais presente na indústria hoteleira e em grandes empresas. Guest relations: o guest relations tem a função de atender e cumprir serviços e obrigações impostas na reserva do hóspede ou da empresa que presta serviços, a fim de diferenciar e de certa forma passar um atendimento especial e exclusivo para hóspedes habitual, residente ou VIP.