ESTRATÉGIAS OPERACIONAIS PARA RECEPCIONISTAS E VIGILANTES

APRESENTAÇÃO

Trabalhar, representa ao trabalhador, a possibilidade concreta de atendimento a uma infinidade de questões de ordem pessoal, especialmente àquelas vinculadas ao sustento e à realização pessoal e profissional.

Para a empresa que oferece o trabalho, contratar uma pessoa para assumir um posto de serviço, significa fazer escolhas, acreditar nos colaboradores e delegar tarefas que irão multiplicar os serviços que a empresa oferece.

Por isso, nesse módulo você encontrará recomendações bastante específicas sobre a postura e os encaminhamentos que devem ser dados a situações do cotidiano, quando se desempenha a função de recepcionista ou vigilante.

Da mesma forma, você poderá relembrar algumas recomendações referentes a postura ética que o funcionário deve ter quando em serviço.

Anderson Sombrio

Instruções às Telefonistas / Recepcionistas

Para começo de conversa, vamos esclarecer a função da(o) telefonista:

A(O) telefonista responde pelo recebimento e transferência de ligações telefônicas internas ou externas no seu posto de serviço.



Para tanto é necessário que ela(ele):

- Opere adequadamente os aparelhos de telefonia.
- Receber e encaminhar ligações aos ramais ou pessoas solicitadas.
- Realizar ligações, locais ou não, conforme a solicitação dos clientes.
- Prestar informações e localizar pessoas através de chamada ou consulta à lista telefônica.
- Zelar pelo equipamento, solicitando o conserto de defeitos à pessoa responsável.
- Realizar o controle das ligações telefônicas efetivadas através do registro dos dados em ficha própria.
- Cumprir tarefas de apoio administrativo referentes à sua área de trabalho.

- Executar atividades correlacionadas à de telefonista.

Postura

- A(O) telefonista deve apresentar boa aparência estética, estar uniformizado e manter a coluna cervical reta e não curvada, as mãos devem estar sempre limpas, com unhas aparadas, cabelo sempre arrumado e maquiagem leve.

CUIDANDO DE SUAS CARACTERÍSTICAS

QUANDO VOCÊ ESTIVER:	SUA VOZ TORNA-SE:
Resfriado(a)	Nasalada (fanhosa)
Nervoso(a)	Gaguejante
Irritado(a) / revoltado(a)	Áspera
Triste e deprimido(a)	Monótona, sem vibração
Preocupado ou apressado(a)	As sílabas se atropelam
Intranquilo	Alta e rápida
Assustado(a) ou emocionado(a)	Soluçante ou gaguejante

ATITUDES DE PESSOAS POSITIVAS

Você sabia?

Sua **atitude** é determinante do seu **sucesso.**

Por isso, no seu posto de trabalho é fundamental transmitir uma atitude positiva e profissional, mesmo nas situações mais difíceis.

Além disso, interagir com o cliente é fundamental para que o mesmo possa sentir-se tranquilo e seguro com relação ao atendimento das suas necessidades, independente do nível de exigência das mesmas.

Ao atender um cliente, procure estar atento para agir sempre com:



- **E**mpatia.
- **E**ntusiasmo e bom humor.
- **P**ersistência.
- **C**omprometimento.
- **É**tica, honestidade e profissionalismo.
- **C**ooperação; trabalhe em equipe.
- **S**eja um agente de soluções.

COMPORTAMENTO E POSTURA

Considerando que você desempenha papel fundamental na empresa, pois é você que causará **a *primeira impressão*** ao cliente ou visitante, observe as seguintes recomendações e verá que os resultados do seu trabalho serão ainda mais positivos:

- Aja sempre com naturalidade.
- Caso alguém tenha se dirigido a você com palavras ou atitudes grosseiras, ou anda proferindo palavras de baixo calão, jamais retribua na mesma proporção; seja educado e supere o cliente prestando atendimento gentil e profissional.
- Se eventualmente, você estiver passando por um momento de **incertezas** criado pelo cliente, não demonstre essa atitude. Para tanto centre seu pensamento nos conhecimentos e habilidades que tem, e responda com uma **postura útil,** invertendo a situação.
- Os locais de trabalho, especialmente de portaria e recepção, não combinam com **cheiro de comida**. Por isso, não se alimente quando estiver nestes; ou,

caso seja necessário, após a refeição, mantenha o local limpo e arejado.

- Evite que sua mesa de trabalho seja um ponto de agrupamento de pessoas para realizar conversas paralelas; é **deselegante** e causa uma impressão negativa ao cliente. Lembre-se: o lugar de chegada é aquele que propicia às pessoas uma impressão daquele lugar e uma expectativa sobre o que poderá encontrar na empresa.
- O **sigilo** de informações é essencial. Se você não sabe guardar sigilo, deve rever a sua opção de trabalho. A falta ou quebra de sigilo é considerada falta grave e está sujeita à **penalidade**, conforme determina o artigo 482 da CLT – Consolidação das Leis de Trabalho.
- O diálogo deve sempre ocorrer de forma clara e objetiva, sem que sejam abertos espaços para outras falas que não relacionadas aos serviços prestados pela empresa.
- É importante, **sempre,** ouvir mais do que falar; exceto que a empresa tenha acordado que você irá interagir de forma mais detalhada com todas as pessoas que chegarem à recepção.
- Nunca utilize objetos para efetuar a **digitação/discagem** dos números dos telefones;

faça-o com os dedos. Por isso, é oportuno lembrar que as unhas devem estar sempre limpas e esteticamente apresentáveis. Não são toleradas unhas sujas, quebradas, com esmalte descascando, etc., esse detalhe faz parte da apresentação – sua e da empresa.

- Os **cabelos** devem estar sempre limpos (jamais oleosos), escovados e presos para não atrapalhar no uso do telefone, na leitura, na visibilidade entre outros aspectos.

FRASEOLOGIA E ATENDIMENTO

O emprego adequado de frases ou terminologias específicas facilita a comunicação e induz a pessoa com quem você está falando a dispensar o mesmo tratamento. Portanto:

- **Não esqueça de empregar formalidades** no contato com o cliente:

  -Senhor ou Senhora,

  -Por favor,

  -Por gentileza,

  -Queira desculpar,

  -Em que posso ajudar, etc.



- **Dispense o uso de gírias e palavras que oferecem conotação de intimidade.**

ATENDIMENTO

Se a sua função na empresa é a de atendimento, de recepção, lembre-se que a finalidade deste setor de trabalho é atender a todas as pessoas com a mesma disposição, seja pessoalmente ou ao telefone. Sendo assim, observe as indicações a seguir e coloque-as em prática:

- O telefone deve ser atendido ao primeiro toque; por isso, você deve estar no seu setor, atento e disponível.
- Conheça bem as atividades da empresa para poder prestar atendimento claro e eficaz.
- Conheça todas as chefias e o(s) diretor(es) da empresa por nome e localização no espaço físico da empresa.
- Seja dinâmico na relação com os clientes, visitantes e funcionários da empresa.
- Tenha autocontrole e domínio sobre as suas emoções.
- Transmita serenidade e cordialidade às pessoas com as quais você se relaciona.
- Ao recepcionar clientes, visitantes e funcionários, cumprimente-os sempre com: bom dia, boa tarde ou boa noite. Não é recomendado que se utilize: oi, olá, etc., lembre-se de manter as formalidades.

- As listas de telefones úteis e de ramais dos telefones da empresa devem estar sempre próximas a você. Também é fundamental que estejam atualizadas.
- Se um ramal desejado pelo cliente estiver ocupado quando você fizer a ligação, diga à pessoa e/ou visitante que: “O ramal está ocupado! Por favor, aguarde um momento”

  Assim que desocupar o ramal, você fará novo contato e direcionará a ligação.
- **Jamais ausente-se** do seu posto de trabalho sem deixar um substituto.

Computador:



- O uso do computador é de uso exclusivo para as atividades de trabalho.

  Você já chegou a algum lugar e, ao ser atendido(a) percebeu que houve falta de empenho e atenção porque a pessoa responsável pelo setor estava conversando no MSN, ou algo deste gênero. Esse é um exemplo que não deve ser seguido e mostra que, a ineficiência do trabalho, pode ser gerada por interferentes particulares da tecnologia.