

Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4221 - Recepcionistas

Áreas	Atividades			
A ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS	Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa	Identificar o espaço físico da empresa	Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos	Interagir com os outros departamentos
	1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
	Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa			
	5 RG			
B OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA	Conferir documentos com identificação	Conferir idoneidade dos clientes	Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas	Acionar alarme de segurança em caso de assalto
	1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
	Requerer o número da funcional do visitado para a entrada do visitante	Entregar o crachá de visitante na entrada	Controlar a entrada e saída de equipamento dos visitantes	Guardar volumes de prestadores de serviços
	6 RG	7 RG	8 RG	9 RG
	Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes, hóspedes e clientes			
	10 RG			
C PLANEJAR O COTIDIANO	Organizar materiais de trabalho	Averiguar a previsão de chegada e saída individual e de grupo	Organizar malotes	Distribuir malotes
	1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
	Imprimir relatórios de controle	Providenciar solicitações de reservas especiais	Imprimir a listagem dos grupos com saída prevista para o dia	Averiguar horário de saída dos grupos
	5 RG	7 RG	10 RG	11 RG
	Participar de reuniões na troca de turnos			
	13 RG			
D AGENDAR SERVIÇOS	Agendar reservas / consultas dos clientes	Fazer reserva/alterações/cancelamento de solicitações em geral dos hóspedes/clientes		
	1 RG	3 RG		

E RECEPCIONAR CLIENTES, PACIENTES, HÓSPEDES, VISITANTES E PASSAGEIROS

Acolher o cliente e passageiro	Anunciar a chegada do cliente	Encaminhar o cliente para os diversos setores	Cadastrar clientes, pacientes, hóspedes, visitantes, passageiros
1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
Verificar cadastro e reserva	Propor associação de programas de fidelidade		
6 RG	13 RG		

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

Auxiliar os clientes com o preenchimento de formulários	Transferir o hóspede, paciente, passageiros para outras acomodações	Dar informações turísticas aos hóspedes/passageiros	Oferecer auxílio para a bagagem
2 RG	3 RG	4 RG	11 RG
Anotar telefonemas e recados	Transmitir recados e fax	Enviar para a telefonia o horário de despertar de hóspedes	Fornecer informações meteorológicas
12 RG	13 RG	14 RG	15 RG
Auxiliar com aluguéis de autos, celulares, vans etc.	Auxiliar a movimentação de hóspedes, clientes, visitantes, pacientes com dificuldade de locomoção		
17 RG	18 RG		

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

Atender o cliente com informações precisas	Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente	Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados	Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos
1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
Pré-cadastrar o cliente			
5 RG			

H FECHAR CONTAS E ESTADAS DE CLIENTES, HÓSPEDES E PACIENTES

Efetuar acertos em contas	Confirmar se o cliente possui programa de milhagem	Receber pagamentos	Emitir notas fiscais e recibos
4 RG	5 RG	6 RG	7 RG

Y COMUNICAR-SE

Circular informações internas	Comunicar-se de maneira clara, ágil e objetiva	Ouvir com atenção	Coordenar equipe
1 RG	2 RG	3 RG	4 RG

Z DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Agir com bom senso	Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes	Demonstrar iniciativa	Demonstrar empatia
1 RG	2 RG	3 RG	4 RG

Demonstrar interesse	Demonstrar eficiência	Demonstrar senso de organização	Demonstrar autonomia
5 RG	6 RG	7 RG	8 RG
Demonstrar paciência	Demonstrar entusiasmo	Demonstrar respeito mútuo	Demonstrar espírito de equipe
9 RG	10 RG	11 RG	12 RG
Demonstrar conhecimentos de informática	Demonstrar fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro	Demonstrar pró atividade	
13 RG	14 RG	15 RG	

Legenda das ocupações da família

RG - RECEPCIONISTA, EM GERAL