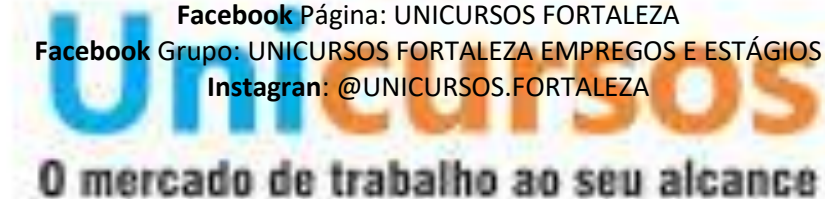


UNICURSOS – O MERCADO DE TRABALHO AO SEU ALCANCE

RECEPCIONISTA



Site oficial: WWW.UNICURSOSFORTALEZA.COM.BR
Facebook Página: UNICURSOS FORTALEZA
Facebook Grupo: UNICURSOS FORTALEZA EMPREGOS E ESTÁGIOS
Instagram: @UNICURSOS.FORTALEZA



O mercado de trabalho ao seu alcance

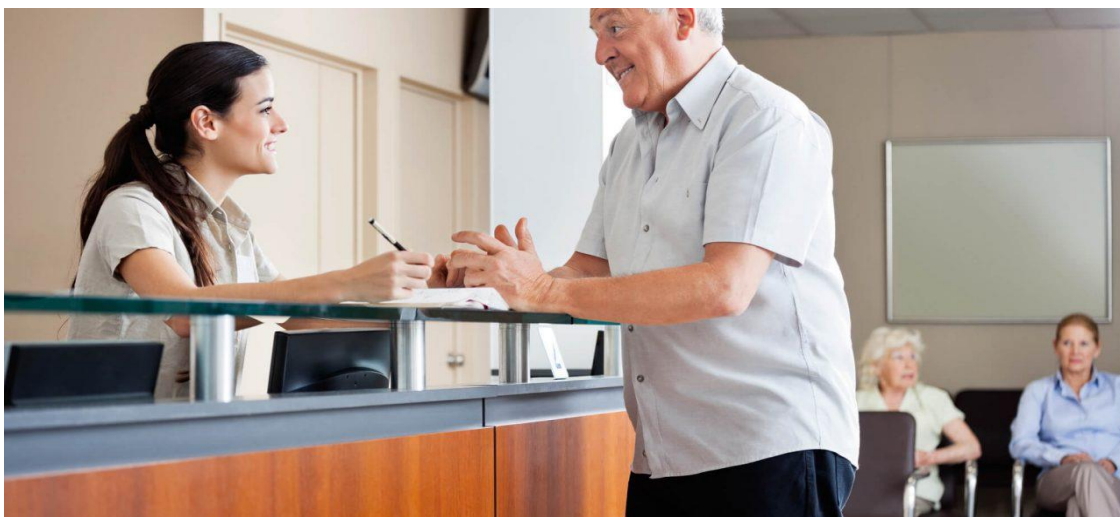
INTRODUÇÃO

Este curso tem como objetivo capacitar ao aluno para exercer a profissão de recepcionista. Você aprenderá diversas técnicas necessárias para o bom desempenho da profissão.

✓ RECEPCIONISTA

O/A recepcionista pode trabalhar em qualquer tipo de empresa que trabalhe com atendimento ao cliente ou com visitantes.

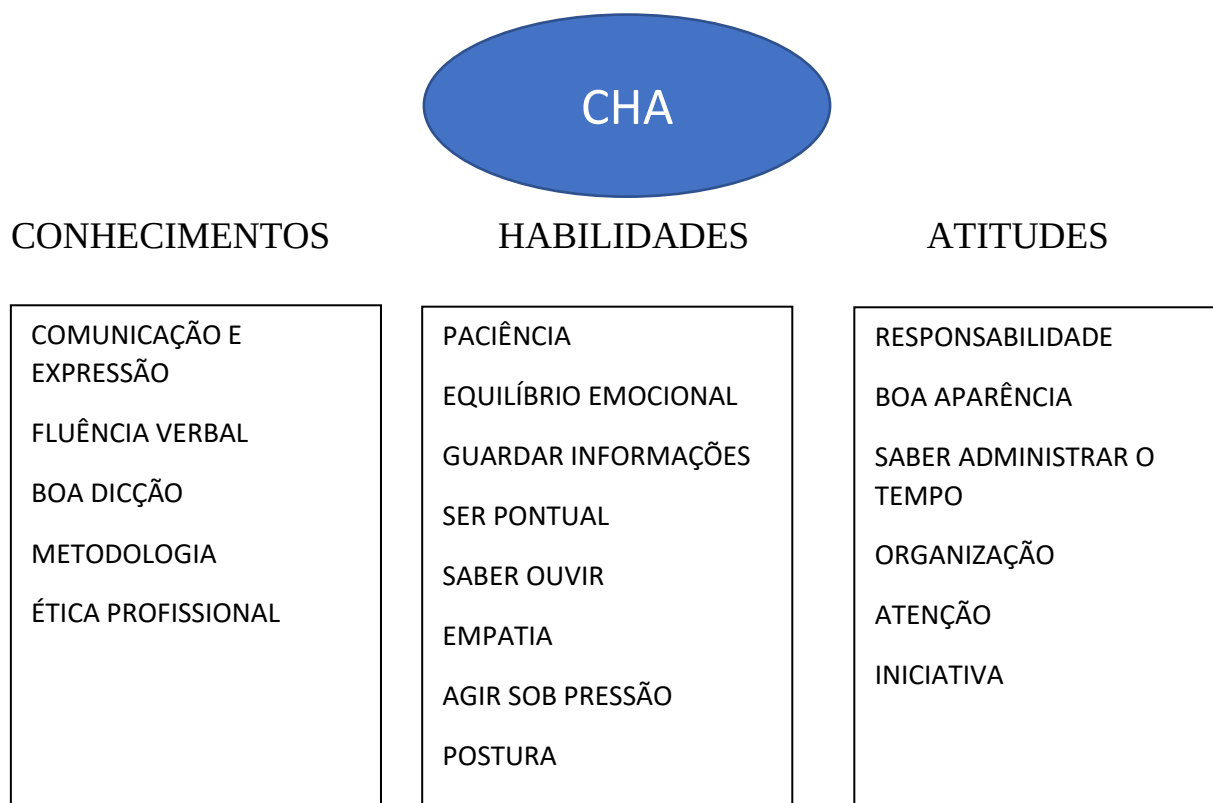
Pode trabalhar em grandes corporações, agências de propaganda e marketing, de viagens e turismo, hotéis, consultórios médicos e odontológicos, hospitais, spas, lojas, empresas de transporte, de recursos humanos, entre muitas outras



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Recepcionar / controlar, encaminhar visitantes para os funcionários da empresa;
- Responder perguntas gerais sobre a empresa ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder;
- Enviar e receber correspondências ou produtos. - Processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário. - Executar arquivamento de documentos;
- Executar trabalhos de digitação; Organizar viagens; Marcar reuniões;
- Utilizar o computador e impressoras da recepção. - Intercomunicadores, rádios e sistema de alto-falantes. - Utilizar a máquina copiadora e fax.
- Efetuar telefonemas, atender telefone e transferir chamadas telefônicas;
- Anotar recados de visitantes ou de chamadas telefônicas e enviá-los para os funcionários;
- Servir cafés, se for o caso;
- Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da empresa, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores.

PARA SER RECEPCIONISTA VOCÊ PRECISA ENTENDER O CONCEITO “CHA”



CHA	
Responsabilidade	
Discrição	
Organização	
Atenção	
Iniciativa	
Comunicabilidade	

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

O que é língua?

Objetivos:

- ☐ Diferenciar a língua padrão da não-padrão, seus usos e contextos;
- ☐ Auxiliar no melhor atendimento dos clientes;
- ☐ Mostrar a importância de uma comunicação eficaz em uma empresa;
- ☐ Formas de melhorar a comunicação na empresa



É o processo que consiste em transmitir e receber mensagens com finalidade de afetar o comportamento das pessoas. É o processo que permite ao homem estabelecer contatos, exprimir os seus desejos, aprender e partilhar conhecimentos, etc.

Imaginemos essa conversa. Você trabalha como recepcionista em uma central de atendimento de sua cidade e hoje vocês estão atendendo muitas pessoas ao mesmo tempo. Enquanto mais e mais pessoas vão chegando, você pede a elas que aguardem sentada a sua vez de serem atendidas.

A seguinte conversa se segue:

Recepcionista: - Sr. Pedro

Sr. Pedro: - Pois não.

Recepcionista: - Vou acompanhá-lo a sala de reuniões. O Sr. Cláudio vai demorar mais alguns minutos para chegar.

Sr. Pedro: - Claro, sem problemas.

(na sala de reuniões)

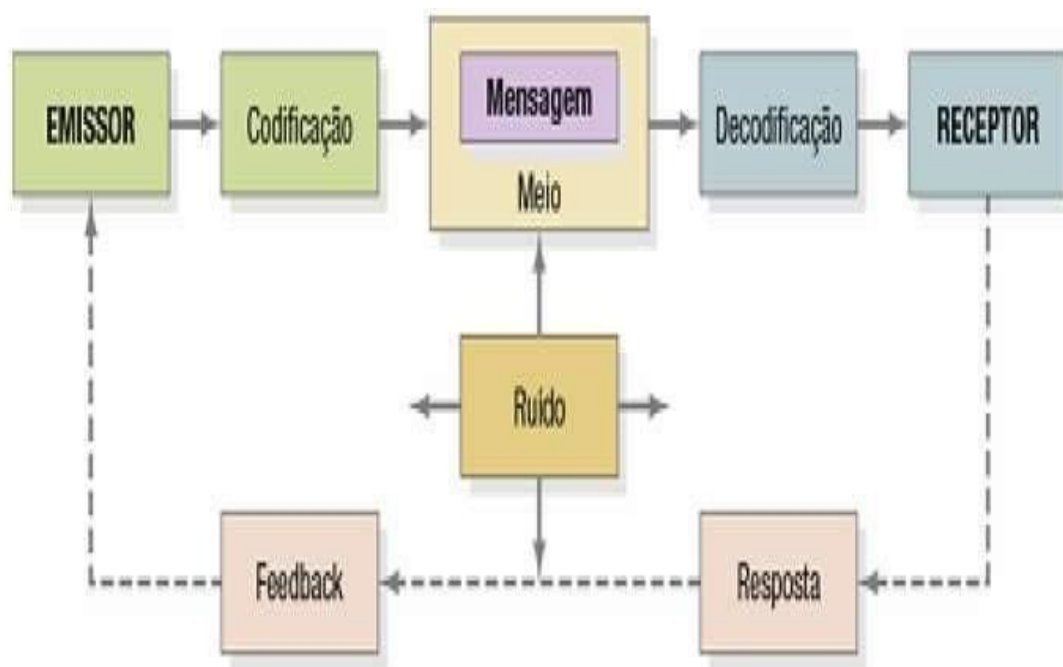
Recepcionista: - O Senhor pode ficar a vontade. Deseja uma água, um café...?

Sr. Pedro: - Uma água, por favor.

Para que ambos, falante e ouvinte, possam entender essa conversa, eles têm que ser capazes de entender o que os sons emitidos pelo falante

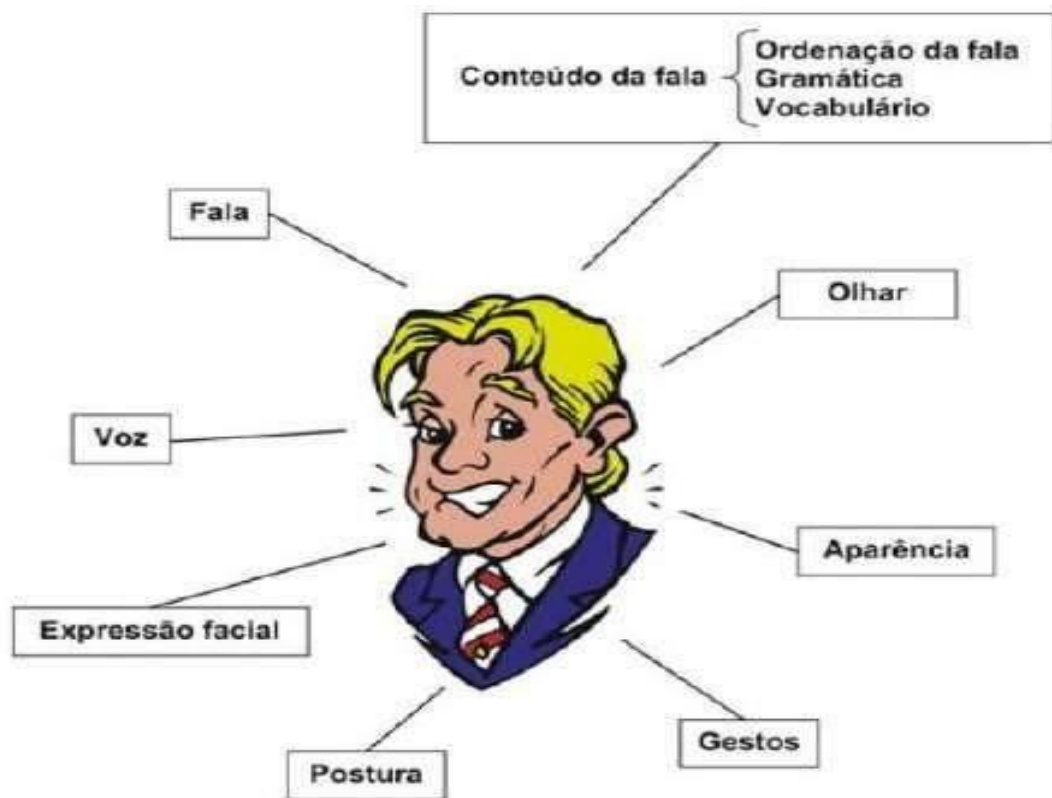
significam, como eles se agrupam e qual é o movimento que fazemos para produzi-lo.

Ao enunciar “Deseja uma água, um café...?” a recepcionista está dizendo indiretamente ao cliente que a empresa se preocupa com o bem estar dele e deseja que ele se sinta o mais confortável possível, amenizando assim o mal estar que esse possa sentir pela demora em ser atendido Além disso, oferecer água ou café é um gesto de cordialidade e simpatia o que diminui a formalidade do ambiente profissional. Todos esses fatores que vimos formam o que chamamos de língua. Logo, sempre existe um falante que emite um enunciado ao ouvinte que o interpreta e que ao responder a esse enunciado se torna falante e assim por diante.



Como vimos a língua transmite muito sobre quem somos e no que acreditamos e é por isso que devemos fazer bom uso dela principalmente no mundo do trabalho. Uma das principais coisas que devemos cuidar é manter sempre um tom de voz cordial e firme ao transmitir informações aos clientes. Não devemos nos deixar levar por problemas pessoais ou profissionais na

hora de realizar um atendimento, afinal a forma como nos comunicamos com as pessoas que nos procuram mostra muito sobre quem somos e qual a imagem que a empresa que representamos quer transmitir.



Manter uma linguagem clara (sem termos técnicos ou rebuscados e gírias) e objetiva é muito importante para que não haja mal-entendidos futuros ou para que o ouvinte não saia com a impressão de que ele foi “enrolado” ou de que as pessoas dessa empresa não sabem informar corretamente sobre os serviços que ela presta

Algumas dicas que podem ser úteis ao realizar um atendimento:

- ☐ Não fale rápido demais.
- ☐ Fale sempre com segurança.
- ☐ Tente ser o mais claro, objetiva e dar informações da forma mais completa possível.
- ☐ Esteja sempre disponível para sanar possíveis dúvidas.

- ☐ Ouça com atenção ao que os outros estão dizendo antes de julgar ou mesmo responder.
- ☐ Sempre mantenha a calma, por mais que as pessoas a sua volta não estejam calmas.
- ☐ Preze pela qualidade no atendimento atendendo com atenção aos que lhe procuram.

PRÁTICA PROFISSIONAL- TÉCNICAS DE RECEPÇÃO

O profissional recepcionista desempenha função muito importante para a empresa, pois é ele quem recepciona e atende os visitantes ou clientes de uma instituição. Para desempenhar com sucesso o seu trabalho, o recepcionista deve sempre estar atento ao aperfeiçoamento das habilidades específicas inerentes a sua função, para que a qualidade de seus serviços se transforme em benefícios para a empresa e em crescimento pessoal.

CHECK LIST DA RECEPÇÃO

- Mesa organizada e limpa.
- Bloco e formulários bem posicionados
- Todo material de trabalho ao alcance das mãos
- Ambiente limpo
- Ventilação apropriada
- TV ligada em canal que não tenha muita audiência, sem programas polêmicos
- Relógio acertado
- Café e água
- Jornais e revistas disponíveis, e organizados
- Portas e corredores liberados

A ARTE DE RECEPCIONAR

A recepção não é somente o lugar por onde passam as pessoas, mas sim o primeiro contato do cliente com a empresa, daí a importância de um recepcionista bem preparado para prestar um atendimento de qualidade. Veja abaixo algumas dicas:

- ☐ Sempre cumprimente a pessoa com “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite”.
- ☐ Use “sempre: “Por favor”, “Senhor”, “Senhora”, “Obrigado (a)”.
- ☐ Sempre ofereça algo para beber, como uma água, café, chá, suco etc.
- ☐ Informe ao seu chefe a chegada do cliente, dizendo sempre o nome, a empresa e se possível o assunto.
- ☐ Caso seu chefe esteja ocupado, informe ao cliente a posição de atendimento; não deixe que ele pense que você não informou sua chegada, o acomode e ofereça jornais e revistas atuais enquanto ele espera.
- ☐ Não faça consultas com profissionais liberais fora de seus consultórios ou escritórios.
- ☐ Saiba a hora certa e com quem brincar, mas preferencialmente, evite brincadeiras e piadas.
- ☐ Nunca fale mal do seu local de trabalho, de seu chefe e colegas e evite fofocas ao telefone Unidade 2 18 enquanto o cliente espera.
- ☐ Não fale demais, não grite, aprenda a ouvir, com certeza aprenderá mais.
- ☐ Evite atender o celular ou tratar de assuntos particulares na frente dos clientes.
- ☐ Trate todos da mesma maneira, caso chegue alguém que você tenha mais contato, seja imparcial.

HORA DE PRATICAR

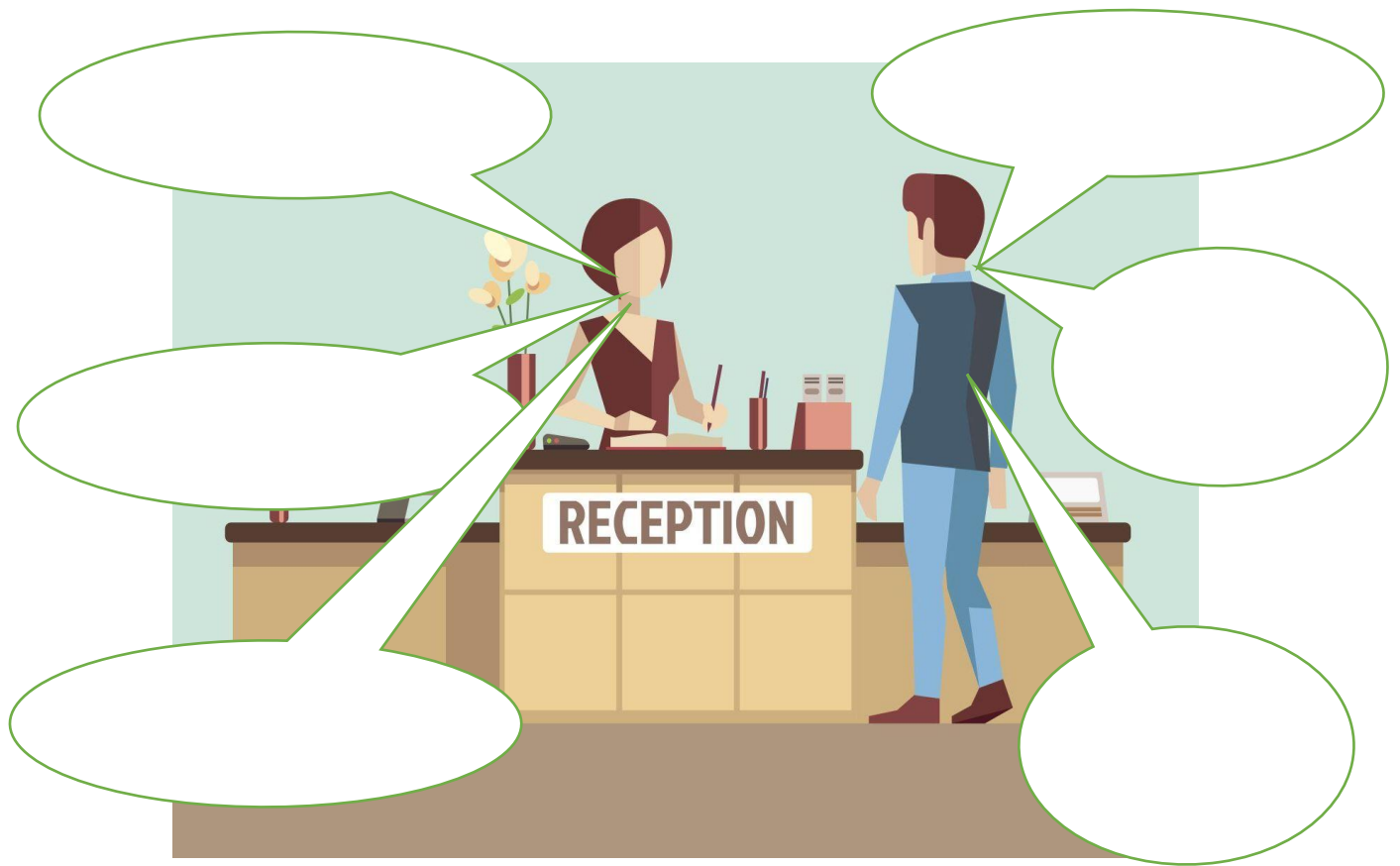
Agora você deve utilizar a imagem abaixo e observar as dicas do item acima “a arte de recepcionar” e criar um diálogo rápido entre a recepcionista Josefa e o Senhor Theo que fez uma ligação para a recepção. Use a criatividade!



Anote as dicas e observações aqui:

[illegible]

Agora você deve utilizar a imagem abaixo e observar as dicas do item acima “a arte de recepcionar” e criar um diálogo rápido entre a recepcionista Clara e o Senhor Fabio que se dirigiu até a recepção. Use a criatividade!



Anote as dicas e observações aqui:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

RELACIONAMENTOS – COM O CHEFE, CLIENTES, VISITANTES E COLEGAS

Já sabemos que o recepcionista trabalha diretamente com o público interno e externo e que qualquer pessoa que lida com o público deve ter paciência, ser imparcial, saber ouvir, entre outras habilidades, pois desempenha um cargo-chave na empresa. Para desenvolvermos um bom relacionamento no ambiente de trabalho, devemos exercitar algumas virtudes fundamentais para uma boa convivência com o chefe e clientes.

Cliente: deve ser sempre valorizado, pois é a pessoa mais importante em qualquer negócio, ele não pode ser considerado uma interrupção ao nosso trabalho e sim um objetivo, um propósito, devemos sempre buscar aprimorar o nosso relacionamento com o cliente.

Saber ouvir: você já deve ter escutado aquela frase famosa: “Ouvir é ouro, falar é prata”, porque ao ouvir podemos aprender algo novo, um profissional quando sabe ouvir, fica bem informado, cria elementos indispensáveis para um bom interlocutor a uma solução justa para ambas as partes.

- ☐ Demonstre interesse.
- ☐ Mantenha contato visual.
- ☐ Esteja consciente de sua linguagem corporal.
- ☐ Participe oportunamente da conversa.
- ☐ Explore a força do silêncio.

Paciência: Está intimamente ligada ao saber ouvir. É sendo paciente que o profissional consegue em determinados casos, controlar a agressividade de algum cliente e tratar o cliente de maneira adequada é positivo para você.

Iniciativa: Tenha iniciativa para lidar com os mais diversos tipos de situações, saiba distinguir quando deve agir por conta própria ou quando

consultar seu chefe ou algum colega. Saiba resolver os pequenos problemas que ocorrem no escritório do seu chefe, aliviando a sua carga de trabalho e suas preocupações.

Exemplo: Seu chefe está em uma reunião importante e lhe pede uma ligação urgente para um cliente e você percebe que não possui o telefone deste cliente.

Você possui três alternativas:

- ☐ Perguntar ao chefe (mas ele está em reunião e não pode ser interrompido);
- ☐ Perguntar a algum colega;
- ☐ Usar sua iniciativa e obter os endereços nas listas telefônicas, arquivos ou em algum site de endereços e telefones

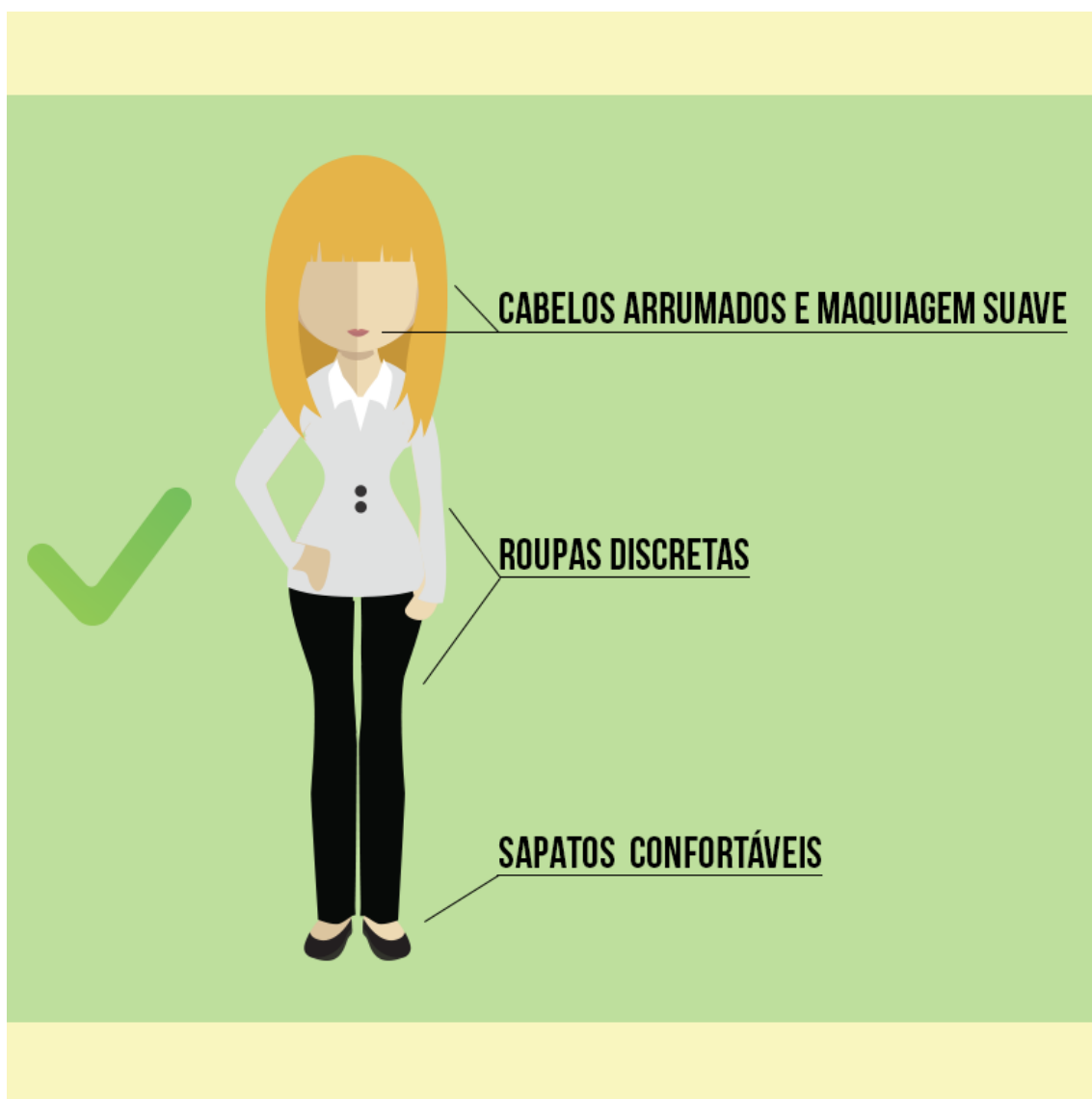
APRESENTAÇÃO PESSOAL

No seu local de trabalho e em outras situações sociais, o (a) recepcionista convive com diferentes públicos, seja no atendimento e recepção aos clientes ou quando participa de eventos corporativos, este profissional precisa transmitir uma imagem de respeito e credibilidade. Em um mercado de trabalho competitivo, a construção de uma boa imagem profissional, social e pessoal requer postura, hábitos e vestimenta adequada. Neste mundo de negócios, os profissionais que têm consciência do poder da imagem possuem uma ferramenta valiosa que os ajudará a alcançar o sucesso, qualquer que seja a profissão.

A roupa comunica:

- ☐ Transmite mensagens a respeito de quem usa, algumas propositalmente, outras não.
- ☐ Profissões diferentes requerem diferentes abordagens da moda.
- ☐ Qual a imagem você quer transmitir?
- ☐ Qual imagem você transmite?

❑ De nada adianta estarmos com a roupa correta, se ela está suja, amassada, com a barra por fazer, descosturada, colarinho da camisa marrom de sujeira ou com manchas nas axilas, meias finas desfiadas, sapatos sujos.



Anotações

ÉTICA PROFISSIONAL

Falar sobre ética é complexo e abrangente, pois precisamos rever valores sociais, educacionais e morais. É complexo, pois cada indivíduo pode interpretar esses valores de diversas formas, dependendo da maneira como foi criado, dos exemplos que teve durante sua criação e do meio social em que vive.

Ética é o estudo do comportamento humano, ela sustenta e dirige as ações do homem, norteando sua conduta individual e social. Tais princípios e valores correspondem a moralidade, religião, honestidade, comportamentos, atitudes, posturas etc.

Na vida profissional, as nossas atitudes são constantemente avaliadas pelos nossos superiores, colegas e clientes, então, aquele que possui uma conduta ética ao exercer sua profissão, terá maior destaque no mercado, permanecendo nele (mercado) por mais tempo, tendo sua carreira consolidada e respeitada.

Um profissional íntegro é aquele que age em conformidade com seus princípios morais e valores, sem prejudicar as pessoas em sua volta, porém o que vemos hoje são interesses pessoais em se sobressair perante os demais.

Segundo Antônio Lopes de Sá (2000), há algumas virtudes básicas profissionais:

- ☐ Zelo: responsabilidade individual, fundamentada na relação entre o sujeito e o objeto de trabalho. “Desejar fazer cuidadosamente, procurar ser perfeito, abranger todas as possibilidades que garantem a boa qualidade do que se faz, ser eficaz e cumprir tudo isso com amor e prazer caracteriza bem a virtude do zelo”.
- ☐ Honestidade: “É necessário ser honesto, parecer honesto e ter ânimo de sê-lo, para que exista a prática do respeito de direito de nosso semelhante”.

□ Sigilo: Eticamente, o sigilo é compromisso de honra, a preservação do silêncio é obrigatória. “ Nem tudo é objeto de sigilo, mas preferível será sempre o profissional que se reserve quanto a tudo o que sabe e que lhe é reservado pelo cliente ou que ele veio a saber, por força da execução do trabalho.

□ Competência: é o conhecimento suficiente para o desempenho eficaz de uma tarefa de forma adequada e pertinente a um trabalho. “ O conservadorismo é prejudicial à competência quando gera menor qualidade de trabalho e maiores custos aos utentes serviços.

O relacionamento interpessoal é umas das competências mais valorizadas no mercado de trabalho atual. Nesse ambiente, saber relacionar-se adequadamente com seus colegas de trabalho e comportar-se em eventos empresarias gera respeito e harmonia, além de somar pontos na construção da carreira e imagem profissional.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

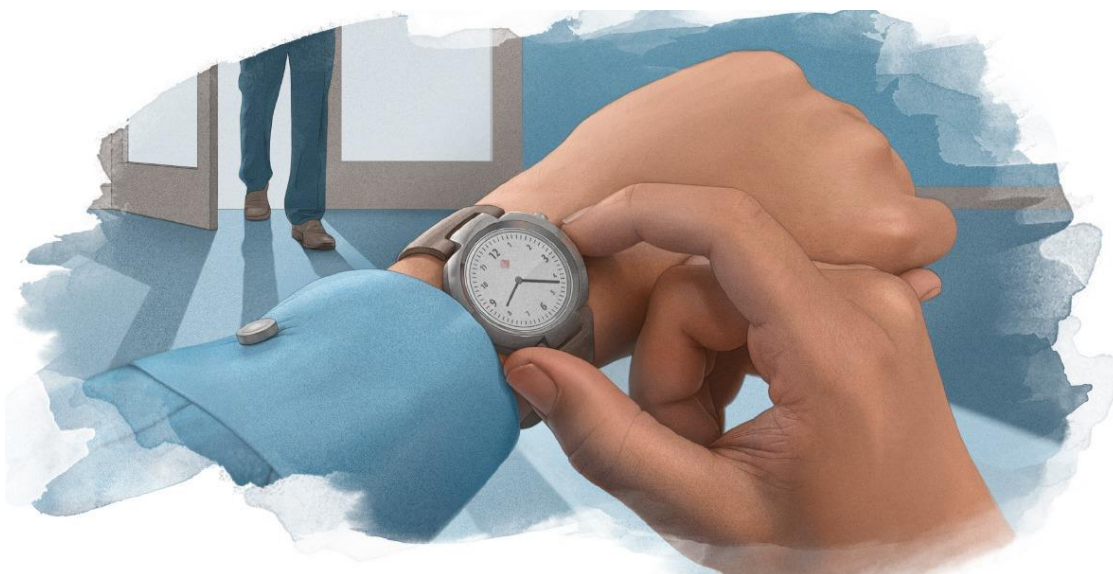
Comunicação interpessoal: É fato que nos relacionamos com as pessoas o tempo todo, desde os momentos mais simples, como quando compramos o pão na padaria perto de casa, ou caminhamos pela rua, até quando se participa de uma reunião com a gerência da empresa para a solução de um problema que decidirá o destino da organização.



As dicas são muitas e variadas. Algumas situações, pela frequência com que ocorrem na vida profissional, exigem maior cuidado, entre elas:

PONTUALIDADE

Uma regra básica que, apesar de indispensável, é uma das mais desrespeitadas, a pontualidade deve ser uma questão de honra, não se pode atrasar, salvo se ocorrer uma situação absolutamente imprevisível. E, neste caso, é preciso telefonar avisando



USO DO CELULAR

No ambiente de trabalho, deve-se evitar usar o telefone celular e engatar um bate-papo, deixando seus colegas de trabalho como espectadores de um "show" que não pediram para ver. A única exceção pode ser aberta quando se está aguardando uma notícia importante e, mesmo assim, as pessoas em volta devem ser avisadas e se deve pedir licença para atender a chamada.



MEMÓRIA FALHA



Esquecer o nome da pessoa com quem está falando é uma falha que pode acontecer com qualquer um. Nesses casos, a regra é simples: não confie em sua memória e anote em um caderno ou agenda o nome das pessoas com quem tem contato no seu dia a dia.

ESTRANGEIROS

Estrangeiros: Regras de etiqueta mudam de país para país e o ideal, para quem vai ter contato com profissionais de outros países, é procurar informar-se sobre alguns hábitos culturais dos visitantes.



CUMPRIMENTAR PESSOAS



Quem quer que esteja se apresentando ou sendo apresentado, deve sorrir e olhar a pessoa nos olhos. O famoso tapinha nas costas e os beijinhos devem ser evitados sempre, a menos que haja grande intimidade entre eles e a ocasião permita esse tipo de carinho.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO E AO CLIENTE

O que significa comunicar? Comunicar é compartilhar ideias, sentimentos e experiências com outras pessoas que conhecem o significado daquilo que se diz e do que se faz, ou seja:

A comunicação faz-se em diversas situações e é tão importante para o desenvolvimento individual ou social, como o ar que respiramos;

Através de um sistema de sinais exprimimos o que queremos às outras pessoas e estabelecemos um sistema de relações;

Cada um de nós comunica através de um sistema de símbolos: sinais verbais ou não verbais, e assim exprimimos o que queremos às pessoas;



Através da comunicação assimilamos a cultura – os valores, as regras, o saber, o modo de vida da sociedade onde vivemos. As pessoas com quem convivemos, desde que nascemos comunicam-nos os princípios pelos quais se deve reger e orientar o nosso comportamento e assim aprendemos a comunicar. A comunicação ocorre sempre a dois níveis:

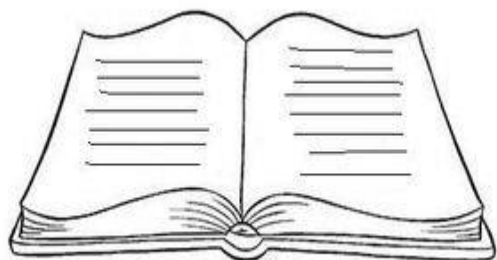
Verbal

VERBAL = traduz-se em tudo aquilo que transmitimos oralmente ou por escrito; (livros, cartazes, rádio, televisão, cartas etc...)

Não verbal

NÃO VERBAL = é tudo aquilo que comunicamos através de nossas expressões faciais, postura, gestos, mímica, movimento do corpo, inflexão da voz, ritmo, silêncios, etc.

Observe os exemplos e diga se é linguagem verbal ou não verbal:

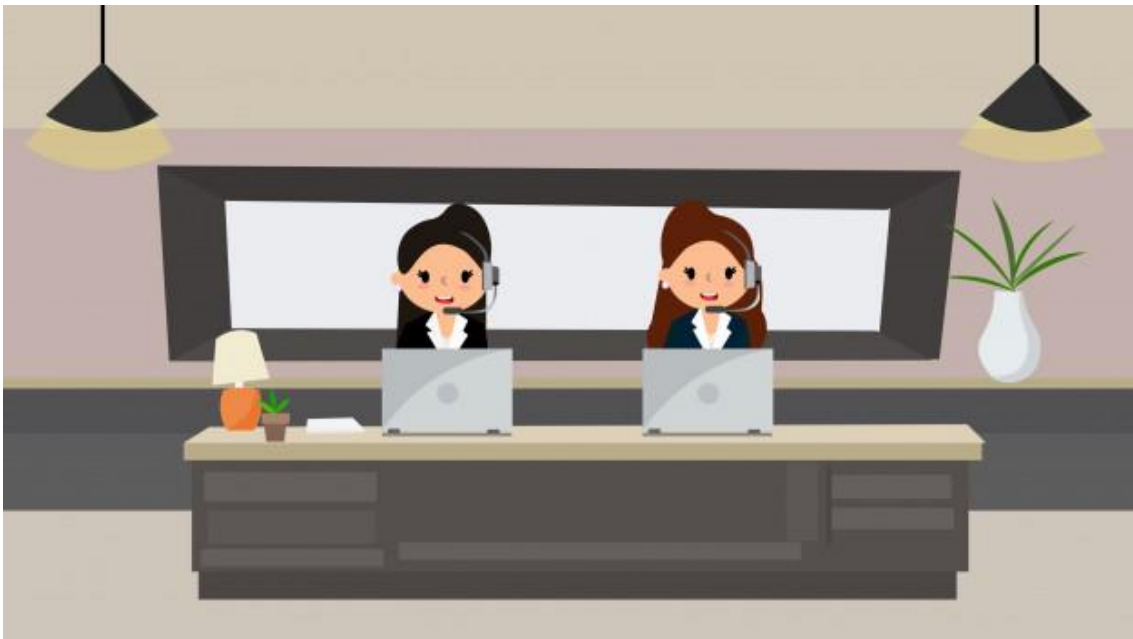


Assim, os comportamentos de alguém perante outra pessoa, a todos os níveis, (gestos, ritmo das palavras, olhar, silêncios, etc.), vão integrar a mensagem verbal que o receptor recebe, influenciando o que ele interpreta.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O telefone ainda é um instrumento de vendas e de networking muito importante, por isso é necessário levar em conta alguns fatores quando precisar falar com um cliente ou mesmo para encantá-lo. Não se esqueça também da qualidade do atendimento que dá às ligações internas, que também compromete a comunicação e a agilidade no andamento dos negócios de sua empresa.

Lembre-se: trate sempre bem o cliente. Não se esqueça de que você também é cliente e deseja ter um bom atendimento e ser tratada com respeito. Então, faça o mesmo!



Nunca fale o habitual “alô”. Use a prática utilizada pela empresa: nome da empresa, seu nome e sua saudação para ligações externas e apenas seu nome ou, se preferir, também uma saudação para as internas.

□ Evite o terrível “quem fala?”, “quem é?” “quem gostaria?”. Seja cortês ao telefone e pergunte de uma outra forma como “por gentileza, quem deseja falar ou quem quer falar?”

□ Se o cliente precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco dele desligar o telefone ou atender outra linha interna dele.



Nunca digite enquanto fala ao telefone e evite fazer barulho ao redor que possa prejudicar a conversa com o cliente.

□ Caso esteja em uma ligação particular e seu telefone tocar (linha interna ou externa), desligue ou coloque sua chamada em “espera ou hold”. Dê prioridade às ligações da empresa.

□ Se tiver uma crise de riso, soluço ou tosse, peça licença ao cliente e coloque o telefone em “espera”.

□ Se tocar uma outra linha, peça licença por 1 minuto, atenda a 2ª linha e diga que está em outra ligação e que retornará em seguida.

□ Evite comer, beber, mascar chiclete ou chupar bala enquanto fala ao telefone.

□ Caso seu chefe não esteja disponível para atender o cliente, jamais peça para o cliente ligar mais tarde ou de novo. Quem deve retornar a ligação é você.

□ Se combinar dia e horário para retornar a ligação, faça-o conforme o combinado, ou, caso haja algum imprevisto, avise ao cliente. Se a ligação for feita para um celular, sempre inicie a conversa, perguntando se a pessoa pode atender naquele momento.

□ Nunca diga “Ele não se encontra”, afinal ele não está perdido. Diga apenas “Ele não está”.

□ Quando for transferir uma ligação externa a alguém internamente da sua empresa, tenha a delicadeza de adiantar o assunto ao colega de trabalho e só assim transferir a ligação. Não cometa a grosseria de transferir diretamente a ligação sem mesmo saber se seu colega está em seu local de trabalho ou mesmo se ele poderá atender o cliente pois o cliente voltará a ligar para você, e, provavelmente estará irritado.

□ Use um tom de voz firme, claro e gentil ao telefone. Evite gírias, diminutivos, gritos, intimidades (amor, bem, querida).

□ Se estiver ao telefone com o cliente, evite conversar com a colega de trabalho quando ele sair da linha por alguns instantes. Ele poderá ouvir algum assunto pessoal ou da empresa.

□ Se estiver resfriada, evite tossir, espirrar ao telefone enquanto fala. Peça um minuto e coloque o telefone em “espera”. Caso a situação esteja crítica, peça desculpas e ligue em seguida, quando estiver se sentindo melhor.

□ Sorria ao telefone. Você pode não perceber, mas fará toda a diferença. Você não se sente mais à vontade quando alguém fala com você sorrindo? Pois é...

□ Se não quiser ofender o cliente, evite falar “ Ele saiu”, Está em reunião”, “Não pode atender”. Procure ser sincera na medida do possível e evite esses clichês.

□ Seja natural ao telefone. Você não percebe quando alguém está mentindo ao telefone? Tenha certeza de que os outros também!

□ Tente se conter com clientes mal-educados. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-lo. Jamais o interrompa, grite, ou seja agressiva com ele.

□ Na necessidade de anotar um recado para o chefe ou colega de departamento, tenha sempre à mão papel e caneta, escreva com letra legível e fale e anote corretamente. Atenção: não faça o cliente repetir várias vezes o recado. Ninguém suporta isso!

□ E, não se esqueça de anotar dia, hora e assinar o recado ou, se preferis, envie um e-mail. Não faça o que geralmente a maioria faz; que é o de transmitir o recado quando se encontrar com o colega. E se você não vê-lo? Ele ficará sem receber o recado?

□ Quando precisar deixar um recado no celular ou no escritório do cliente, fale de forma clara e pausada, repita apenas o telefone de contato e agradeça.

□ Por fim, quando ligar para alguém, diga já na primeira frase seu nome, empresa e porque está ligando. Assim evitará aqueles intermináveis e cansativos diálogos. Diga: “Bom dia, sou fulana, da empresa tal ... e dê seu recado”. Simples assim!

POR QUE SE PERDE UM CLIENTE?



Anotações

O QUE DEVEMOS EVITAR:

APATIA: Ocorre quando os funcionários de uma empresa não demonstram que se importam com o cliente.

MÁ VONTADE: Os funcionários tentam livrar-se do cliente, sem resolver o problema dele.

FRIEZA: O cliente é tratado de forma distante, até desagradável

DESDÉM: Há funcionários que se dirigem ao cliente olhando-o de cima para baixo, como se ele não soubesse nada... isso enfurece qualquer pessoa.

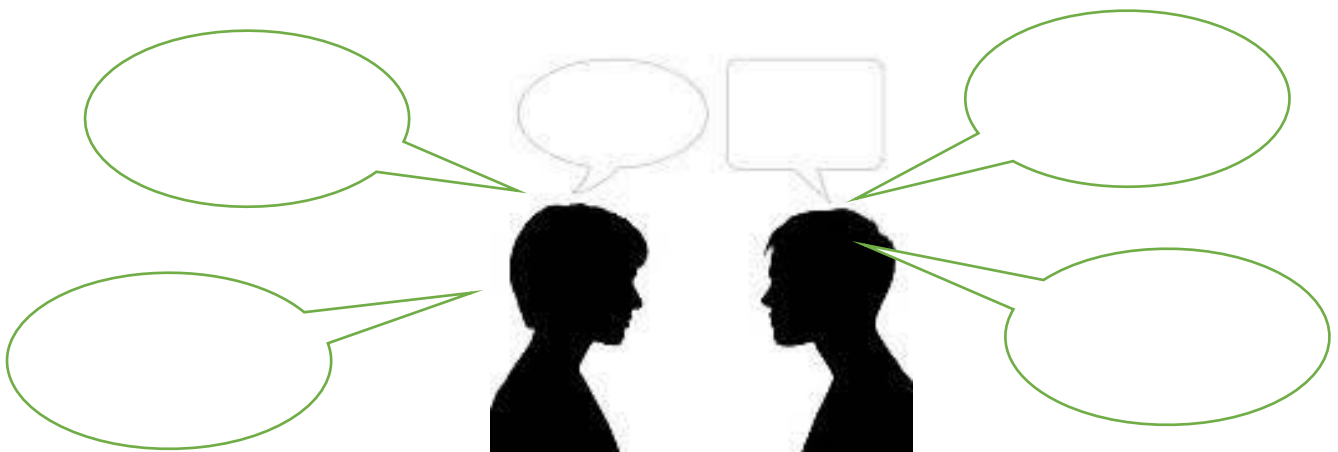
ROBOTISMO: O funcionário deixa de agir como se fosse um pessoa e repete sempre da mesma forma.

INFLEXIBILIDADE: Justificar que é norma, que sente muito, que não pode fazer nada.

JOGO DE RESPONSABILIDADE: Quando fica repassando o problema para várias pessoas e ninguém resolve. “Busque o ponto de equilíbrio até no atendimento.”

Hora de
práticas

Escolha uma das atitudes acima e crie um diálogo que NÃO deve ser praticado por nós:



ATIVIDADES COMPLEMENTARES

1 – Vimos nesta apostila e neste curso o dia-a-dia do recepcionista, agora é sua vez de praticar. Anote nos balões abaixo, algumas atividades desenvolvidas pelo recepcionista:



2 – Explique o que é o conceito CHA?

3 – Coloque nos balões abaixo um conhecimento, uma atitude e uma habilidade que você possui e no outro balão, um conhecimento, uma atitude e uma habilidade que você tem dificuldade de desenvolver:



[illegible]

5 - Seu chefe está em uma reunião importante e lhe pede uma ligação urgente para um cliente e você percebe que não possui o telefone deste cliente. O que você faria? Qual característica é esta?

6 – O que é ética profissional?

7 – Crie um diálogo abaixo entre a recepcionista de um hotel e um hóspede:



8 – Quando uma pessoa liga para a sua recepção, você trabalha na empresa R&S CIA, são 15 horas da tarde. Qual seria sua resposta imediata ao atender?



ANOTAÇÕES

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.