

Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4221 - Recepcionistas

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

9 RG

Demonstrar entusiasmo

10 RG

Demonstrar respeito mútuo

11 RG

Demonstrar espírito de equipe

12 RG

Demonstrar conhecimentos de informática

13 RG

Demonstrar fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro

14 RG

Demonstrar pró atividade

15 RG

Legenda das ocupações da família

RG - RECEPCIONISTA, EM GERAL

Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4221 - Recepcionistas

Áreas	Atividades			
A ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS	Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa 1 RC	Identificar o espaço físico da empresa 2 RC	Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos 3 RC	Interagir com os outros departamentos 4 RC
	Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa 5 RC			
B OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA	Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas 3 RC	Acionar alarme de segurança em caso de assalto 4 RC	Registrar acompanhantes 5 RC	Entregar o crachá de visitante na entrada 7 RC
	Guardar volumes de prestadores de serviços 9 RC	Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes, hóspedes e clientes 10 RC	Cobrir informações a respeito da utilização do cofre pelos clientes 11 RC	Imprimir listagem de pacientes internados 12 RC
C PLANEJAR O COTIDIANO	Organizar materiais de trabalho 1 RC	Organizar malotes 3 RC	Distribuir malotes 4 RC	Imprimir relatórios de controle 5 RC
	Bloquear apartamento 6 RC	Providenciar solicitações de reservas especiais 7 RC	Distribuir jornais, revistas, flores etc. 8 RC	Averiguar agenda semanal de eventos 12 RC
	Participar de reuniões na troca de turnos 13 RC	Planejar o dia seguinte 14 RC		
D AGENDAR SERVIÇOS	Agendar reservas / consultas dos clientes 1 RC	Verificar mapa de internação cirúrgico 2 RC	Fazer reserva/alterações/cancelamento de solicitações em geral dos hóspedes/clientes 3 RC	Acionar serviço de higienização 4 RC
E RECEPCIONAR CLIENTES, PACIENTES, HÓSPEDES, VISITANTES E PASSAGEIROS	Acolher o cliente e passageiro 1 RC	Anunciar a chegada do cliente 2 RC	Encaminhar o cliente para os diversos setores 3 RC	Cadastrar clientes, pacientes, hóspedes, visitantes, passageiros 4 RC
	Verificar o pedido de internação 5 RC	Verificar cadastro e reserva 6 RC	Pedir forma de garantia de pagamento 7 RC	Verificar disponibilidade de leitos e apartamentos 8 RC

	Internar o paciente 9 RC	Fornecer informativos e regulamentos internos ao hóspede e paciente 11 RC	Fornecer serviço de cofre 12 RC	Avisar a enfermagem da chegada do paciente 15 RC
F PRESTAR SERVIÇOS DE APOIO A VISITANTES, CLIENTES, HÓSPEDES, PACIENTES E PASSAGEIROS	Auxiliar os hóspedes /pacientes com informações técnicas sobre hotel / hospital 1 RC	Transferir o hóspede, paciente, passageiros para outras acomodações 3 RC	Fornecer ndicações de locais para câmbio de moedas 6 RC	Auxiliar o cliente no caixa eletrônico 9 RC
	Oferecer auxílio para a bagagem 11 RC	Anotar telefonemas e recados 12 RC	Transmitir recados e fax 13 RC	Auxiliar a movimentação de hóspedes, clientes, visitantes, pacientes com dificuldade de locomoção 18 RC
	Intermediar na obtenção de autorizações dos convênios 19 RC			
G RESPONDER A CHAMADAS TELEFÔNICAS DOS VISITANTES, HÓSPEDES, CLIENTES, PACIENTES E PASSAGEIROS	Atender o cliente com informações precisas 1 RC	Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente 2 RC	Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados 3 RC	Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos 4 RC
	Pré-cadastrar o cliente 5 RC			
H FECHAR CONTAS E ESTADAS DE CLIENTES, HÓSPEDES E PACIENTES	Receber pagamentos 6 RC	Emitir notas fiscais e recibos 7 RC	Oferecer transporte ao cliente 10 RC	Solicitar o serviço de manobrista 11 RC
Y COMUNICAR-SE	Circular informações internas 1 RC	Comunicar-se de maneira clara, ágil e objetiva 2 RC	Ouvir com atenção 3 RC	Coordenar equipe 4 RC
Z DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS	Agir com bom senso 1 RC	Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes 2 RC	Demosntrar iniciativa 3 RC	Demonstrar empatia 4 RC
	Demonstrar interesse 5 RC	Demonstrar eficiência 6 RC	Demonstrar senso de organização 7 RC	Demonstrar autonomia 8 RC
	Demonstrar paciência 9 RC	Demonstrar entusiasmo 10 RC	Demonstrar respeito mútuo 11 RC	Demonstrar espírito de equipe 12 RC

Demonstrar conhecimentos de informática

13 RC

Demonstrar fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro

14 RC

Demonstrar pró atividade

15 RC

Legenda das ocupações da família

RC - RECEPCIONISTA DE CONSULTÓRIO MÉDICO OU DENTÁRIO

Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4201 - Supervisores de atendimento ao público e de pesquisa

Áreas	Atividades				
A SUPERVISIONAR EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Intermediar relações entre clientes e prestadores de serviços 1 RC	Administrar conflitos entre funcionários e clientes 2 RC	Intermediar conflitos entre áreas internas 4 RC	Relatar necessidades de clientes e não clientes 5 RC	
	Definir alternativas de negociação para retenção do cliente 6 RC	Bloquear prestação de serviços por solicitação ou inadimplência do cliente 7 RC	Acompanhar cumprimento de metas e prazos estabelecidos de trabalho 8 RC	Controlar movimentação de questionários 11 RC	
	Relatar falhas do processo de trabalho 12 RC	Tabular dados 13 RC	Emitir relatórios de controle e desempenho 14 RC	Informar clientes e informantes sobre providências solicitadas 15 RC	
	Divulgar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes 16 RC	Administrar banco de dados e listagens 17 RC	Controlar ligações telefônicas 18 RC		
	B PLANEJAR TRABALHO DA EQUIPE	Definir rotinas de trabalho 1 RC	Identificar prioridades 2 RC	Elaborar cronograma de trabalho 3 RC	Definir recursos de trabalho 4 RC
		Dimensionar equipe de trabalho 5 RC	Distribuir carga de trabalho individual e da equipe 6 RC	Estimar volume de trabalho 7 RC	Definir técnicas de abordagem de clientes e informantes 8 RC
		Definir estratégias para cumprimentos de metas e prazos 9 RC	Suprir materiais e equipamentos para execução dos serviços 10 RC	Verificar necessidades de novos equipamentos 11 RC	Orçar custos 12 RC
		Inventariar móveis, equipamentos e produtos 13 RC			
C ATENDER PÚBLICO E INFORMANTES	Prestar informações ao público e informantes 1 RC	Identificar necessidades dos clientes e não-clientes 2 RC	Promover atendimento personalizado ao cliente 3 RC	Realizar contatos periódicos com clientes e não-clientes 5 RC	

	Propor novos serviços aos clientes 6 RC	Propor fechamento de contratos 7 RC	Providenciar deslocamento e hospedagem de clientes em caso de impossibilidade de atendimento 9 RC	Negociar horários de entradas e saídas, hospedagens e internações 10 RC
	Buscar alternativas de acomodações para pacientes em caso de falta de leitos 11 RC			
D AVALIAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	Supervisionar cumprimento de tarefas e metas estabelecidas 1 RC	Avaliar atendimento pessoal ao cliente e informante 2 RC	Monitorar atendimento telefônico 3 RC	Monitorar atendimento via correio eletrônico e postal 4 RC
	Avaliar desempenho dos funcionários 5 RC	Avaliar desempenho de sistemas e equipamentos 6 RC	Identificar falhas do processo de trabalho 7 RC	Rever rotinas de trabalho 8 RC
	Analisar relatórios 9 RC	Identificar necessidades de reciclagem de funcionários 10 RC	Verificar consistência de dados coletados 11 RC	Analisar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes 12 RC
E QUALIFICAR EQUIPE DE TRABALHO	Orientar trabalho dos empregados 1 RC	Esclarecer dúvidas dos funcionários 2 RC	Propor reciclagem de funcionários 3 RC	Treinar empregados em novos serviços e tecnologias 4 RC
	Promover rodízio de funções 5 RC	Treinar novos funcionários 6 RC		
F ADMINISTRAR PESSOAL	Definir perfil para cargos 1 RC	Selecionar pessoal 2 RC	Propor admissões de funcionários 3 RC	Elaborar escalas de trabalho 4 RC
	Controlar horários de entradas, saídas e absenteísmo 5 RC	Elaborar programação de férias 6 RC	Manifestar reconhecimento pelo desempenho do funcionário ou da equipe 7 RC	Administrar conflitos entre funcionários 8 RC
	Propor concessão de benefícios de incentivos à funcionários 9 RC	Promover reuniões 10 RC	Reenquadrar funcionários em outra função 11 RC	Propor promoções de funcionários 12 RC
	Solicitar adiantamentos salariais aos funcionários 13 RC	Propor penalidades aos funcionários 14 RC	Aplicar penalidades aos funcionários 15 RC	Propor desligamentos de funcionários 16 RC

G CONTROLAR ATIVIDADES FINANCEIRAS

Conferir numerário e produtos do caixa

4 RC

Conferir faturas

5 RC

Estornar valores indevidos ou de cancelamento de serviços

6 RC

Justificar diferenças de caixa

7 RC

Z DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Liderar equipe

1 RC

Agir com ética e atitude profissional

2 RC

Expressar-se com fluência verbal

3 RC

Controlar as emoções

4 RC

Agir com empatia

5 RC

Criar relacionamento interpessoal

6 RC

Reconhecer diferenças pessoais

7 RC

Demonstrar atitude pró-ativa

8 RC

Agir com criatividade

9 RC

Atuar com dinamismo

10 RC

Agir com flexibilidade

11 RC

Agir com desenvoltura

12 RC

Manter-se atualizado

13 RC

Legenda das ocupações da família

RC - SUPERVISOR DE RECEPCIONISTAS