



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Serviços de recepção	
Vigência: a partir de 2022/1	Período letivo: 2022/1
Carga horária total: 40h	Código:
Ementa: Análise do histórico da profissão, da regulamentação da profissão e do código de ética profissional. Reflexão sobre o papel multidisciplinar do recepcionista, sobre técnicas de recepção, planejamento e organização da rotina no setor de recepção, gestão operacional e tecnológica e de controle do setor. Compreensão sobre os requisitos básicos aos profissionais de recepção, atribuições e responsabilidades, procedimentos operacionais, técnicas de arquivo e software aplicado. Estudo sobre gerenciamento de rotinas, operações complementares, marketing pessoal aplicado à recepção, postura profissional e princípios de etiqueta social e profissional no ambiente de trabalho. Análise da Linguagem verbal e linguagem corporal das novas tendências no serviços de recepção dos procedimentos de recepção. Estudo sobre a apropriação e uso das técnicas de comunicação, sobre a importância do ouvir, sobre a qualidade no atendimento, as formas de atendimento ao cliente e o atendimento ao cliente interno e externo nos diversos canais de atendimento.	

Conteúdos

UNIDADE I - Histórico e Regulamentação da Profissão de Recepcionista

- 1.1 Código de ética profissional
- 1.2 O papel multidisciplinar do recepcionista

UNIDADE II - Técnicas de Recepção

- 2.1 Planejamento e gestão operacional do recepcionista
- 2.2 Planejamento e organização da rotina no setor de recepção
- 2.3 Gestão operacional, tecnológica e de controle do setor
- 2.4 Requisitos básicos aos profissionais de recepção: atribuições e responsabilidades

UNIDADE III - Técnicas de Arquivo

- 3.1 Gestão da produção documental
- 3.2 Classificação de documentos
- 3.3 Métodos de arquivamento



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

UNIDADE IV - Marketing Pessoal e Qualidade no Atendimento

4.1 Postura profissional

4.2 Qualidade no atendimento aos clientes

4.3 Novas tendências nos serviços de recepção

Bibliografia básica

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia. **Técnicas de Recepção**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2007.

CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. **Manual do secretariado executivo**. 5. ed. São Paulo: D'Livros, 2003.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**. Editora Senac, Brasília – DF, 2004.

Bibliografia complementar

HERNANDES, Sonia; MEDEIROS, João Bosco. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas: 2003.

NADIR, Sérgio. **Atendimento de sucesso**. São Paulo: Leap, 2010.

Manual de Atendimento ao Cliente Abendi. Disponível em http://abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf. Acesso em: 05 de maio de 2020.

PÉREZ, Luís Di Muro. **Manual Prático de Recepção Hoteleira**. Editora Roca, 2001.

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel, 1989.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. **Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida**. São Paulo: Nobel, 2010.