

5-101 - Recepção e Telefone PABX

Plano de Aula 16 Aulas (Aulas de 1 Hora)



Aula 1

Capítulo 1 - Técnicas em Comum para Recepcionistas e Telefonistas

Capítulo 2 Organização do Local de Trabalho das Recepcionistas e das Telefonistas

1.1. Comunicação e Expressão/Etiqueta Profissional	21
1.1.1. Forma de Tratamento ao Cliente	21
1.1.2. Calma e Gentileza/Cortesia	22
1.1.3. Voz	22
1.2. Relacionamento Interpessoal com o Cliente	23
1.3. Conduta Ética	25
1.3.1. Sigilo	25
1.3.2. Relacionamento Interpessoal com Colegas e Clientes	25
1.3.3. Agir com Lealdade e Transparência	26
1.3.4. Pontualidade	26
1.3.5. Outras Recomendações	26
1.3.6. Apresentação Pessoal	28
2.1. Material de Trabalho	31
2.2. Organização da Mesa	31
2.2.1. Agenda, Lista de Tarefas e Prazos	31

Aula 2

Capítulo 3 - Atribuições das Recepcionistas e das Telefonistas

Capítulo 4 - A Importância do Telefone e sua História

3.1. Responsabilidades da Telefonista	35
3.2. Responsabilidades da Recepcionista	35
3.2.1. Habilidades Técnicas e Práticas para Recepcionista no Atendimento ao Público	36
3.3. Habilidades Técnicas de Atendimento ao Público para Telefonistas, Técnicas do PABX	37
3.4. Fraseologia Correta da Telefonista	39
4.1. Nomenclatura e Termos Técnicos em Inglês e em Português/Siglas e Abreviaturas	44
4.1.1. Códigos de Serviços para Telefonistas com Abreviaturas	45
4.2. Partes do KS do PABX	46

Aula 3

Capítulo 5 - Operação de um Aparelho de Telefone Comum

Capítulo 6 - Exemplos de Diálogos de um Bom Atendimento de uma Recepcionista

5.1. Secretárias Eletrônicas	54
5.2. Viva Voz	54
5.3. Tipos de Chamadas	54
6.1. Exemplo Número 1: Mantenha a Calma	59
6.2. Exemplo Número 2: Ausência Inesperada	59
6.3. Exemplo Número 3: Urgência	60

Aula 4

Capítulo 6 - Exemplos de Diálogos de um Bom Atendimento de uma Recepcionista

6.4. Exemplos de Diálogos	61
6.4.1. Cliente entra em Contato Com a Empresa/Telefonista Pedindo um Ramal	61
6.4.2. Ramal Interno Entra em Contato Com a Telefonista Para Pedir Chamada Externa	62
6.4.3. Não Conclusão de Chamada Externa	64
6.4.4. Preenchimento de Ficha	65

6.4.5. Ramal Ocupado	67
6.4.6. Ramal Não Atende	68
6.4.7. Duas Linhas Externas Tocando ao Mesmo Tempo	69

Aula 5

Capítulo 6 - Exemplos de Diálogos de um Bom Atendimento de uma Recepcionista

6.4.8. Ramal Não Pode Atender	70
6.4.9. Linha Externa Pede Ramal e ao Mesmo Tempo Ramal Pede Chamada Externa	71
6.4.10. Comunicação Entre Ramais	74
6.5. Modelo de Ficha com Dados Pessoais/Ficha de Matrícula	74

Aula 6

Capítulo 7 - Relatórios de Chamadas Telefônicas

7.1. Relatórios de Chamadas que a Telefonista deve Fazer em uma Empresa	81
7.1.1. Chamadas Internas/Ramais Pedindo Chamadas Externas	81
7.2. Lista de Ramais dos Setores da Empresa que a Telefonista deve Organizar e Possuir	84
7.3. Como Anotar Recados Corretamente	86

Aula 7

Capítulo 7 - Relatórios de Chamadas Telefônicas

7.3.1. Exemplo de Diálogo Telefônico Onde a Pessoa do Setor/Ramal Anota um Recado	87
---	----

Aula 8

Capítulo 8 - Frases que a Telefonista pode usar em Outros Idiomas

8.1. Em Inglês	99
8.2. Em Espanhol/Castelhano	102
8.3. Em Italiano	104
8.4. Em Francês	105
8.5. Em Alemão	106

Aula 9

Capítulo 9 - Dicas de Marketing Pessoal

9.1. Na Hora da Entrevista de Emprego	111
9.1.1. Melhores Respostas	116
9.2. Exemplos de Dinâmicas	117
9.2.1. A Dinâmica da Tesoura	117
9.2.2. A Dinâmica do Ovo	118
9.2.3. A Dinâmica dos Pássaros	119
9.2.4. A Dinâmica dos Sapos	119
9.2.5. A Dinâmica dos Soldados	120
9.2.6. A Dinâmica do Elefante	120
9.2.7. Cinco Elefantes	120

Aula 10

Capítulo 9 - Dicas de Marketing Pessoal

9.2.8. A Dinâmica do Telefone Sem Fio	121
9.2.9. A Dinâmica de uma Personagem	121
9.2.10. A Dinâmica da Memorização	121
9.2.11. A Dinâmica dos Bichos	122
9.2.12. A Dinâmica do Contra e do a Favor	122
9.2.13. A Dinâmica do Tibitar	123
9.2.14. A Dinâmica do Ônibus	123
9.2.15. A Dinâmica de Salva de Palmas	124
9.2.16. A Dinâmica de Dizer o Nome	124
9.2.17. A Dinâmica da Palmeira	124
9.2.18. A Dinâmica do Aquário	125
9.2.19. A Dinâmica do Cavalo de Napoleão	125
9.2.20. A Dinâmica da Minhoca	126
9.2.21. A Dinâmica dos Copos	126
9.2.22. A Dinâmica do Entrevistador e o Candidato	128
9.2.23. A Dinâmica dos Desenhos	128

Aula 11

Capítulo 10 - Tipos de Candidatos e Modelos de Fichas, Cartas e Currículos

10.1. Tipos de Candidatos a Vagas de Emprego a Serem Evitados	133
10.2. Modelo de Currículo	134
10.3. Modelo de Ficha de Solicitação de Emprego	136
10.4. Outras Perguntas que São Feitas em uma Entrevista de Emprego	137

Aula 12

Capítulo 10 - Tipos de Candidatos e Modelos de Fichas, Cartas e Currículos

10.5. Modelo de Carta de Apresentação que Acompanha o Currículo	138
10.6. Modelo de Carta Comercial	139

Aula 13, 14, 15 e 16

Treinamento Prático no PABX