

Viviane Ribeiro Lagôa

Recepção e Telefone PABX

Técnicas para Profissionais



editora
VIENA

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2011

NOTA DA AUTORA

Esperamos com este livro que os profissionais possam melhorar a qualidade de seus atendimentos nas empresas em que trabalham ou em que pretendem trabalhar. O livro tem a intenção de auxiliar o estudante da área de recepção e telefonia, principalmente da área de telefonia PABX, de uma forma completa e abrangente, inclusive contendo um amplo manual de marketing pessoal, que ajudará o estudante a conseguir a tão desejada e esperada vaga de emprego, se sobressaindo aos demais candidatos.

Viviane Ribeiro Lagôa

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	17
1. TÉCNICAS EM COMUM PARA RECEPCIONISTAS E TELEFONISTAS.....	19
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. ORGANIZAÇÃO DO LOCAL DE TRABALHO DAS RECEPCIONISTAS E DAS TELEFONISTAS.....	29
2.1. Material de Trabalho	31
2.2. Organização da Mesa	31
2.2.1. Agenda, Lista de Tarefas e Prazos.....	31
3. ATRIBUIÇÕES DAS RECEPCIONISTAS E DAS TELEFONISTAS.....	33
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. A Importância do Telefone e sua História.....	41
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
5. OPERAÇÃO DE UM APARELHO DE TELEFONE COMUM	51
5.1. Secretárias Eletrônicas	54
5.2. Viva Voz	54
5.3. Tipos de Chamadas.....	54
6. EXEMPLOS DE DIÁLOGOS DE UM BOM ATENDIMENTO DE UMA RECEPCIONISTA.....	57
6.1. Exemplo Número 1: Mantenha a Calma.....	59
6.2. Exemplo Número 2: Ausência Inesperada	59
6.3. Exemplo Número 3: Urgência.....	60
6.4. Exemplos de Diálogos.....	61
6.4.1. Cliente entra em Contato Com a Empresa/Telefonista Pedindo um Ramal...61	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
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
7.	RELATÓRIOS DE CHAMADAS TELEFÔNICAS	79
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
7.3.1.	Exemplo de Diálogo Telefônico Onde a Pessoa do Setor/Ramal Anota um Recado.....	87
8.	FRASES QUE A TELEFONISTA PODE USAR EM OUTROS IDIOMAS.....	97
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
9.	DICAS DE MARKETING PESSOAL.....	109
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
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
10.	TIPOS DE CANDIDATOS E MODELOS DE FICHAS, CARTAS E	
	CURRÍCULOS.....	131
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
10.5.	Modelo de Carta de Apresentação que Acompanha o Currículo.....	138
10.6.	Modelo de Carta Comercial.....	139

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>A/C</i>	_____	<i>Aos cuidados de.</i>
<i>ACB</i>	_____	<i>A cobrar.</i>
<i>CPF</i>	_____	<i>Cadastro de Pessoa Física.</i>
<i>DDC</i>	_____	<i>Discagem Direta a Cobrar.</i>
<i>DDD</i>	_____	<i>Discagem Direta à Distância.</i>
<i>DDG</i>	_____	<i>Discagem direta gratuita.</i>
<i>DDI</i>	_____	<i>Discagem Direta Internacional.</i>
<i>def</i>	_____	<i>Defeito no circuito (era mais usado para os antigos PBX que funcionavam com circuitos).</i>
<i>Doc</i>	_____	<i>Documento.</i>
<i>IU</i>	_____	<i>Sigla para interurbano.</i>
<i>KS</i>	_____	<i>Key System.</i>
<i>LT</i>	_____	<i>Linha tronco.</i>
<i>PABX</i>	_____	<i>Private Automatic Branch Exchanger.</i>
<i>PBX</i>	_____	<i>Private Branch Exchanger.</i>
<i>ptr</i>	_____	<i>Pode transmitir.</i>
<i>RpR</i>	_____	<i>Ramal para Ramal.</i>
<i>R</i>	_____	<i>Ramal.</i>
<i>RG</i>	_____	<i>Registro Geral.</i>
<i>Te</i>	_____	<i>Telefonista.</i>

C A P Í T U L O



TÉCNICAS EM COMUM PARA RECEPCIONISTAS E TELEFONISTAS

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO/ETIQUETA PROFISSIONAL

•
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COM O CLIENTE

•
CONDUTA ÉTICA



TÉCNICAS EM COMUM PARA RECEPCIONISTAS E TELEFONISTAS

1

CAPÍTULO

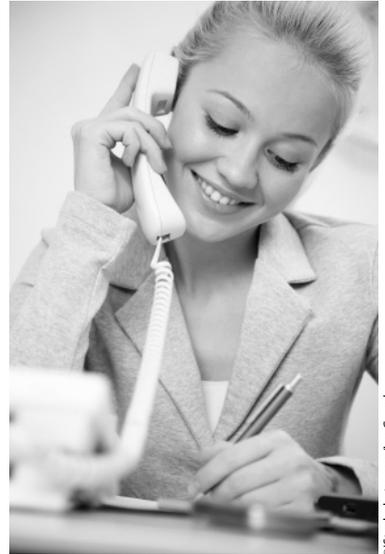
Todos os tópicos a seguir irão ajudar você a se preparar da melhor forma possível para suas funções dentro da empresa. A imagem que o cliente terá da empresa é “você”!

1.1. COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO/ETIQUETA PROFISSIONAL

1.1.1. FORMA DE TRATAMENTO AO CLIENTE

Deve-se chamar sempre o cliente pelo nome. Há algumas empresas onde se pode dar ao cliente um tratamento informal, chamando-o de “você”, mas há outras empresas, a maioria delas, onde devemos tratar o cliente com formalidade, por senhor ou senhora. Na dúvida, use sempre o tratamento formal.

Nunca se deve tratar o cliente com termos íntimos ou vulgares como: meu amor, chuchu, (meu/minha) querido(a), (meu/minha) lindo(a), meu anjo, meu bem, queridinho(a), fofinho(a), lindinho(a), etc. Profissionais que usam esses termos causam uma péssima impressão no cliente e devemos lembrar que a imagem da recepcionista/telefonista reflete a imagem da empresa.



©iStockphoto.com/LecGrand

Nunca ria do nome do cliente, por mais estranho que possa lhe parecer.

Use expressões que denotem cordialidade, educação e respeito, tais como:

- » Em que posso ajudá-lo(a)?
- » Em que posso ser útil?
- » Por favor.
- » Obrigado(a).
- » Queira desculpar.

- » Eu é que agradeço.
- » O/A (nome da empresa) (é que) agradece.
- » Algo mais, senhor(a)?

Tratamento ao cliente: “O cliente tem sempre razão!” Lembre-se que:

- » O cliente é a razão da empresa existir! Sem ele, não há empresa!
- » O cliente não fica nervoso, ele está pressionado pelos muitos compromissos!
- » O cliente não trapaceia, ele é um pouco confuso!
- » O cliente não mente jamais! Ele é um pouco esquecido!

1.1.2. CALMA E GENTILEZA/CORTESIA

A calma e o equilíbrio pessoal são qualidades fundamentais que a recepcionista e a telefonista devem ter. Ao lidar com o público, a profissional lidará com os mais variados tipos de clientes. Nem sempre lidará com clientes calmos e educados. A recepcionista, por mais que esteja lidando com um cliente grosseiro, mal-educado, chato ou insistente, deve reagir com aparente calma e educação. Mesmo porque grosseria da parte da funcionária geraria mais grosseria.

Agindo com calma, a profissional cortará a grosseria do cliente e passará uma boa imagem da empresa. Jamais perca a calma.

Lembrando, a imagem da atendente de recepção e da telefonista reflete a boa imagem da empresa, portanto, nunca revide grosserias. Peça desculpas sempre que achar necessário.

1.1.3. Voz

A voz deve ser agradável, com boa dicção, clara, expressiva e natural. Não se deve falar nem muito rápido, nem muito devagar, pois se falamos rápido demais, o cliente não vai entender ou não vai conseguir anotar as informações transmitidas por você, e se você tiver que repetir, fará o cliente e a empresa perderem tempo e “tempo é dinheiro”.

Se você falar muito lentamente, o cliente não terá paciência de ouvi-la e isso também fará perder o tempo da empresa e do cliente.

Principalmente no telefone, a voz é um dos instrumentos mais importantes para o bom desempenho de sua função, porque a imagem da empresa será refletida apenas por sua voz, já que o cliente não verá sua imagem.

1.2. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COM O CLIENTE

- **Interesse e Empatia:** Você deve tratar cada cliente como o mais importante. Pois afinal, sem clientes, a empresa não sobrevive e se a empresa não sobrevive, você não terá emprego! É muito importante a empatia. Ela consiste em se colocar no lugar do cliente. Pense, se você fosse o cliente, como iria querer ser atendido? Colocando-se no lugar do cliente, você conseguirá atendê-lo melhor, porque verá através dos olhos dele, o problema ou a situação dele a ser resolvida. A partir disso, também, o cliente sentirá mais afinidade com a empresa e tudo se solucionará mais facilmente. Isso também fará com que



©iStockphoto.com/Yuri_Alcurs

- o cliente tenha uma boa imagem, uma boa impressão da empresa e queira voltar outras vezes. Deve-se dispensar ao cliente muita atenção, atender seus pedidos na medida do possível. Faça seu melhor, agindo com rapidez e eficiência. O cliente percebe se está sendo atendido com atenção e interesse ou com indiferença. Tente ajudar o cliente com sinceridade. Se você utilizar a empatia, colocando-se no lugar do cliente, prestando atenção nas pessoas, perceberá mais facilmente o que o cliente espera da empresa.
- **Saber ouvir, saber falar:** Hoje em dia, são raras as pessoas que param para ouvir o que o outro está falando. A maioria das pessoas só quer falar, mas não é capaz de ouvir. Por isso, saber ouvir é uma grande e rara virtude e é a maior prova de atenção que um ser humano pode dar a outro. Isso demonstra que você está dando atenção ao cliente. Todos nós gostamos de ser ouvidos. Deve-se respeitar os valores e opiniões do cliente. E para melhor se identificar com o cliente, devemos falar a linguagem dele. Isso não significa que se o cliente falar gíria, você deverá falar gíria. Falar a linguagem do cliente significa estar em sintonia com ele. Por isso, nos servimos aí da empatia. Colocando-nos no lugar do cliente fica muito mais fácil entrar em sintonia com ele, respeitando o que ele pensa e concordando. Devemos nos expressar, falando com entusiasmo e o português correto. Falar calma e pausadamente, com muita educação. Saber se expressar bem é fundamental. Por isso também, devemos estar sempre muito atualizados. Não caia no erro de ser demasiadamente extrovertida, pessoas que falam demais e alto demais são inconvenientes. No entanto, no caso da recepcionista, ela nunca deve falar muito baixo, ela deve falar num volume de voz que o cliente possa entendê-la perfeitamente.

- **Termos Técnicos:** Não utilize termos técnicos com o cliente.
- **Palavras Repetidas:** Não repita palavras, como: né, tá, aí, sabe, tá OK então, etc. Mesmo porque “tá OK, então!” gera uma cacofonia, ou seja, um som não agradável proveniente de uma expressão que gera uma outra palavra. O cliente poderia entender: “Tá o quantão”. Evite cacofonias.
- **Gírias:** Não utilize gírias de nenhum tipo. Evite: falô, legal, tá legal, ô meu, joia, per aí, OK, tipo, tipo assim, fica relax, tá ligado, mano, mina, tô ligado, pô, manero, curte, caraca, cara, firmeza, filho(a)/fio/fia, tio/tia, etc.
- **Diminutivos:** Não utilize diminutivos em geral e nem formas de tratamento que empreguem diminutivos, tais como: fofinho, lindinho, etc. Por exemplo, ao invés de dizermos: - Ela me entrevistou direitinho. Dizer: - Ela é competente, eficiente, me entrevistou bem.
- **Gafes/Figuras de Linguagem:** Devemos sempre nos preocupar em falar o português corretamente, evitando assim, gafes e mal-entendidos. Algumas figuras de linguagem a serem evitadas são:
 - **Pleonasmo:** O pior tipo de pleonasmo, que deve ser evitado, é o uso de palavras redundantes, portanto, repetitivas: como subir para cima, descer para baixo, subir a subida, descer a descida, entrar para dentro, sair para fora, etc.
 - **Cacofonia:** É o uso de palavras que quando se juntam formam o som de uma terceira palavra que você não estava falando e que tem um som desagradável, como por exemplo: meu coração por ti gela (tigela), a boca dela (cadela), eu vi ela (viela), tá OK então (tá o quantão), a vez passada (a vespa assada), ela tinha (é latinha). Também fica estranho se dizer: Você gosta de casaco russo? (casar com russo); a lista está conferida (com ferida), eu nunca vou encontrar uma mulher como ela (com moela). E eis aqui um versinho cheio de cacofonias: Meu coração por ti gela, meus amores por ti são, se eu pudesse amá-la-ia, mas como não posso a mala fica. (tigela, tição, a mala ia). Outras cacofonias ainda: o sol dá manchas na pele (solda), dia com vento (convento) e alguns nomes: Armando Nascimento de Jesus (essa pessoa tem nome de presépio), e muitos outros nomes que viram coisas bem piores.
 - **Ambiguidade:** É o duplo sentido gerado por uma construção de frase mal feita. Por exemplo: Aquele homem encontrou a jovem senhora em seu quarto.
 - **Hipérbato:** É o mesmo que inversão. O pior tipo de inversão é aquela que gera confusão, como, por exemplo: Ele me vendeu uma roupa de dança cara. No caso, não é a dança que é cara, mas sim, a roupa que a pessoa queria dizer que era cara.
 - **Catacrese:** É quando usamos um termo errado com uma outra palavra: Dou uma mesada semanal para meu filho. Sendo que mesada seria mensal, por exemplo.

- **Eufemismo:** Já algumas figuras de linguagem como o eufemismo são bem-vindas. O eufemismo é quando usamos um termo que suaviza o que queremos dizer, por exemplo. Ao invés de dizer que alguém é lixeiro, podemos dizer que a pessoa é funcionária da limpeza pública, ao invés de dizermos que a pessoa é surda, devemos dizer: deficiente auditivo, e assim por diante.

1.3. CONDUTA ÉTICA

1.3.1. SIGILO

As conversas telefônicas ou pessoais da recepcionista ou telefonista com clientes, funcionários da empresa, chefes, etc, nunca devem ser comentadas com outras pessoas que não tenham ligação direta com o assunto falado, pois são assuntos pertencentes somente à empresa e aos funcionários participantes da conversa. Também não devemos ouvir conversas alheias.

O sigilo das conversas é fundamental. Nunca abra correspondências que não sejam para você. Entregue-as sempre ao setor responsável! A violação de correspondência alheia é crime e tanto isso, como quebrar o sigilo de conversas de outras pessoas são faltas graves que ocasionam demissão por justa causa!

Uma das qualidades mais apreciadas em uma pessoa ou em um funcionário é saber guardar segredo e não sair fazendo fofocas.

1.3.2. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COM COLEGAS E CLIENTES

Evite intimidades, lamentações e fofocas. Além de não usar termos íntimos, a profissional deverá evitar conversas íntimas com o cliente. Evite qualquer tipo de intimidade!



Além disso, saiba separar a sua vida pessoal da profissional. Não fique se queixando de sua vida pessoal e de seus problemas para o cliente, nem com chefes

ou outros funcionários da empresa. O muro das lamentações fica bem distante do Brasil e não é na sua sala, nem na sua empresa. Não faça fofocas dentro da empresa sobre outros funcionários. Nunca se envolva em relacionamentos com funcionários ou chefes da empresa.

Cultive as amizades no ambiente de trabalho. Nada pode ser pior do que trabalhar em um ambiente em que as pessoas não se entendem bem!

Aceite os feedbacks de seus superiores, colegas e clientes. O termo em inglês “feedback” significa uma resposta a suas ações, um retorno sobre seu trabalho e sobre seu comportamento, críticas que podem ser boas ou ruins. Não se acomode quando as críticas forem positivas e tente melhorar sempre, encarando também as críticas negativas como sendo construtivas. Por mais que já desempenhemos bem nossas funções, sempre podemos fazer um pouco mais e um pouco melhor! Também não se desespere quando cometer erros. Erros fazem parte do nosso aprendizado e temos a chance de melhorar através deles. Tente fazer uma autocrítica do seu trabalho. Isso também será construtivo!

E, por fim, evite mal-entendidos!

1.3.3. AGIR COM LEALDADE E TRANSPARÊNCIA

Você deve sobretudo agir com honestidade e defender os interesses da empresa acima de tudo.

1.3.4. PONTUALIDADE

Seja sempre pontual, em qualquer função que exercer! Chegue mais cedo para se organizar antes de começar a trabalhar!

1.3.5. OUTRAS RECOMENDAÇÕES

Quando a situação a ser resolvida não estiver ao seu alcance, passe o problema adiante para seu superior. Por outro lado, resolva tudo que estiver ao seu alcance. Não use o termo “problema” com o cliente. As empresas não “têm problemas”, “vivem situações”, “mal-entendidos”. As empresas não “têm problemas”, elas “resolvem problemas”.



©iStockphoto.com/deamm1974

Cuide dos detalhes! Isso fará a diferença entre você e os “outros” profissionais!

Anote todas as informações. A memória humana é falha e traiçoeira. Tenha sempre um bloco de anotações ao seu lado!

Responsabilidade, competência, eficiência, rapidez/presteza, inteligência. Seja sempre racional, aja com a razão, nunca com os sentimentos! Tenha agilidade mental ao responder. Isso se consegue com muito treino e exercitando o cérebro! Nunca se deixe levar pelas emoções, mesmo quando a situação for tensa e o cliente não for educado!

Colabore com seus colegas para a resolução de problemas: nunca deixe sua individualidade e a competição interferirem em seu trabalho. Com a colaboração de todos, os problemas se solucionam mais facilmente. Hoje você colabora com seu colega, amanhã ele fará o mesmo por você, gerando também um bom ambiente de trabalho.

Faça com que seu trabalho seja feito sempre com a mais perfeita qualidade, isso é fundamental para a sobrevivência da empresa!

Tente se adequar às diversas situações que lhe são apresentadas.

O atendimento é uma questão então, de conhecimentos e habilidades, sobretudo técnicos, atitudes e apresentação pessoal. O bom profissional é o indivíduo capacitado que desempenha seu trabalho de forma racional, ética, eficiente, leal, rápida, inteligente e atualizada.

Prestar somente informações que são permitidas e das quais você tiver certeza. Se não tiver certeza, pergunte a quem sabe. Não diga qualquer coisa ao cliente, principalmente que não sejam verdadeiras. Só preste informações que estejam ao seu alcance.

Não interrompa a pessoa com a qual você está falando, isso é considerado falta de educação. Evite também conversas desnecessárias, que geram perda de tempo. Não use o telefone para falar de assuntos pessoais, nem para namorar, falar com a família e com amigos, etc.

1.3.6. APRESENTAÇÃO PESSOAL

A telefonista, mas principalmente a recepcionista, deve ter uma boa apresentação pessoal. Sim, principalmente a recepcionista porque, ela é a primeira pessoa com a qual o cliente se depara quando chega a uma empresa. E como se diz, “a primeira impressão é a que fica”! Essas dicas também valem para quando você for se apresentar numa entrevista de emprego.

A roupa, o perfume e a maquiagem que você usar terão que ser discretos. Você deve estar sempre bem arrumada. Os cabelos e as unhas precisam estar em ordem. Não necessariamente as unhas precisam estar feitas, mas sempre devem estar limpas e bem cortadas. Pode usar um lenço ou uma joia, tudo muito discreto. Evite bijuterias, mas se usar, que sejam pequenas, bem como as joias, e nada muito colorido. As roupas de preferência em tons sóbrios, como cinza, preto, branco, azul claro, azul marinho, bege ou marrom.



Não use esmaltes azuis ou pretos e nem unhas com desenhos, como florzinhas, etc. A melhor cor de esmalte é o rosa claro. Unhas vermelhas também não são adequadas.

Para mulher sapato social com um pequeno salto e para homens sapato social e terno é sempre o melhor.

Não use acessórios como pochetes. Ande muito elegante, com estilo, muito chique, nunca perca a calma.

Encare tudo com uma postura muito natural! Entre e saia discretamente, é assim que fazem as pessoas elegantes! Ande elegante com a cabeça levemente erguida, coluna ereta, ombros alinhados, e um doce ondular no movimento!

Falar o português corretamente é fundamental.

Seja confiante, otimista e esteja sempre atualizada! Com os assuntos do momento, saber conversar é fundamental! Quanto maior for seu leque de conhecimento em diferentes assuntos, mais interessante você se tornará ao conversar! Atualize-se na evolução tecnológica, esteja sempre aberta a aprender novidades! O mundo muda muito rapidamente e você deve se adaptar a essas mudanças. Aprenda a lidar com as novas tecnologias: computador, e-mail, fax, etc. Enfrente os novos desafios!

CAPÍTULO

2

ORGANIZAÇÃO DO LOCAL DE TRABALHO DAS RECEPCIONISTAS E DAS TELEFONISTAS

MATERIAL DE TRABALHO

•

ORGANIZAÇÃO DA MESA



