

EMENTA DO CURSO: RECEPCIONISTA

Carga horária total: 40 horas

Formato: Curso livre, básico e introdutório

Organização curricular: 4 módulos de 10 horas cada

Ementa

Estudo dos fundamentos da atuação do recepcionista, considerando seu papel como primeiro ponto de contato entre a organização e o público, sua responsabilidade na construção da primeira impressão, na comunicação verbal e não verbal, na escuta ativa, no atendimento presencial, telefônico e ao cliente. Desenvolvimento de competências relacionadas à organização de agendas, documentos, correspondências, uso de sistemas de gestão, ferramentas de escritório, controle de materiais, elaboração de registros e relatórios. Abordagem do atendimento especializado em diferentes ambientes, técnicas de hospitalidade, atendimento a diversos públicos, gestão de reclamações, feedback e melhoria contínua. Discussão sobre marketing pessoal, apresentação profissional, planejamento de carreira, networking, elaboração de currículo, carta de apresentação e preparação para entrevistas.

Objetivo geral

Capacitar o aluno para compreender e desempenhar as atividades básicas da função de recepcionista, desenvolvendo postura profissional, comunicação adequada, organização administrativa, atendimento humanizado e domínio inicial de processos e ferramentas utilizados na rotina de recepção em diferentes ambientes organizacionais.

Objetivos específicos

- Compreender o papel do recepcionista na imagem, reputação e funcionamento cotidiano da organização.

- Desenvolver habilidades de comunicação verbal, não verbal e escuta ativa aplicadas ao atendimento.
- Reconhecer a importância da primeira impressão, da ética, da discrição e da confidencialidade no atendimento ao público.
- Aplicar princípios básicos de atendimento presencial, telefônico e ao cliente, com cordialidade, clareza, empatia e eficiência.
- Organizar agendas, compromissos, documentos, correspondências, registros e relatórios de atividades.
- Identificar o uso de ferramentas de gestão, sistemas ERP/CRM, Pacote Office e tecnologias de comunicação na rotina da recepção.
- Compreender procedimentos de controle de estoque, materiais e organização de recursos administrativos.
- Adequar o atendimento a diferentes ambientes, como empresas, clínicas, hospitais, serviços de hospitalidade e situações com públicos diversos.
- Desenvolver práticas de hospitalidade, atendimento VIP, gestão de reclamações, feedback e melhoria contínua.
- Reconhecer a importância do marketing pessoal, da apresentação profissional, do networking e do planejamento de carreira.
- Elaborar noções básicas sobre currículo, carta de apresentação e comportamento em entrevistas de emprego.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos da Recepção

Carga horária: 10 horas

Estudo introdutório sobre a função do recepcionista, seu papel como “cartão de visitas” da organização, a importância da primeira impressão, da postura acolhedora, da organização, da comunicação clara e da discrição profissional. O módulo também aborda comunicação verbal e não verbal, escuta ativa, atendimento presencial, atendimento telefônico, empatia, cortesia, personalização do atendimento e resolução de problemas.

Conteúdos:

- Papel do recepcionista na organização.
- Primeira impressão e imagem institucional.
- Ética, sigilo e confidencialidade no atendimento.
- Comunicação verbal e não verbal.
- Escuta ativa e adaptação da linguagem ao público.
- Atendimento presencial: acolhimento, comunicação, personalização e encerramento.
- Atendimento telefônico: saudação, identificação, tom de voz, escuta e condução da chamada.
- Empatia, cortesia e resolução de problemas no atendimento.

Módulo 2 — Gestão de Processos

Carga horária: 10 horas

Aborda os processos administrativos presentes na rotina da recepção, com foco em organização, planejamento, gerenciamento de agenda, controle de compromissos, uso de ferramentas digitais, sistemas de gestão, Pacote Office, comunicação organizacional, controle de estoque, materiais, documentos, correspondências, relatórios e registros de atividades.

Conteúdos:

- Gerenciamento de agenda e compromissos.
- Priorização de tarefas, flexibilidade e planejamento antecipado.
- Uso de calendários eletrônicos e ferramentas de organização.
- Organização de documentos físicos e digitais.
- Sistemas de gestão ERP e CRM aplicados à rotina da recepção.
- Centralização de informações, automação de processos e personalização do atendimento.
- Ferramentas de escritório: Word, Excel, Outlook, OneNote e recursos de comunicação.
- Tecnologias de comunicação, segurança da informação e telefonia corporativa.
- Controle de estoque e materiais de escritório.
- Registro, catalogação, monitoramento, reposição e inventário.
- Processamento de documentos e correspondências.
- Relatórios e registros de atividades.

Módulo 3 — Atendimento Especializado

Carga horária: 10 horas

Estudo das práticas de recepção em diferentes ambientes e contextos de atendimento, considerando as particularidades de ambientes corporativos, clínicas, hospitais, hospitalidade, atendimento VIP, atendimento a diversos públicos, situações sensíveis, reclamações, feedback e melhoria contínua dos serviços prestados.

Conteúdos:

- Recepção em ambientes corporativos.
- Profissionalismo, apresentação, conhecimento da empresa e gestão de visitantes.
- Segurança, controle de acesso, confidencialidade e gerenciamento de crises.
- Recepção em clínicas e hospitais.
- Acolhimento, empatia, check-in, agendamento e organização do fluxo de pacientes.
- Boas práticas de atendimento em hospitalidade.
- Acolhimento, comunicação clara, personalização, paciência e empatia.
- Atendimento VIP e protocolos de atendimento diferenciado.
- Feedback, acompanhamento e melhoria contínua.
- Gestão de reclamações.
- Escuta ativa, identificação do problema, proposição de soluções e comunicação transparente.
- Registro, análise e transformação de reclamações em aprendizado organizacional.

Módulo 4 — Desenvolvimento Profissional

Carga horária: 10 horas

Trata do desenvolvimento da imagem e trajetória profissional do recepcionista, abordando marketing pessoal, apresentação pessoal, vestimenta, postura, comportamento, networking, planejamento de carreira,

desenvolvimento de habilidades, busca de oportunidades, elaboração de currículo, carta de apresentação e preparação para entrevistas.

Conteúdos:

- Marketing pessoal e construção da imagem profissional.
- Apresentação pessoal, higiene, vestimenta, postura e comportamento.
- Comunicação não verbal e cuidado com detalhes da imagem profissional.
- Networking e relações profissionais.
- Planejamento de carreira.
- Autoavaliação, definição de metas, plano de ação e revisão de objetivos.
- Desenvolvimento de habilidades e competências.
- Busca de oportunidades de crescimento.
- Equilíbrio entre vida profissional e pessoal.
- Criação de currículo e carta de apresentação.
- Estrutura, layout, personalização, clareza e foco em realizações.
- Comportamento em entrevistas de emprego.
- Preparação, comunicação, postura profissional e follow-up pós-entrevista.