

# RECEPCIONISTA

El/la recepcionista s'encarrega de rebre i acollir telefònica o personalment al públic, ofereix informació i concerta cites, entrevistes o consultes. Així mateix ajuda en diversos processos administratius bàsics.

## **FUNCIONS I TASQUES:**

- Rebre visites i les deriva a la persona corresponent
- Canalitzar i derivar les trucades telefòniques utilitzant els mitjans informàtics o telemàtics existents i prendre nota de missatges per el personal de l'entitat.
- Informar i respondre a consultes
- controlar la disponibilitat de sales de reunions, argentar cites, i classificar i enviar correspondència, etc.
- Donar suport a tasques administratives: arxiu, preparar factures, cobrar...

**FAMÍLIA:** Administració i gestió



## **OCUPACIONS RELACIONADES**

Teleoperador/a  
 Recepcionista d'hotels  
 Operador/a central telefònica  
 Empleat/da d'oficina

## REQUISITS



## **FORMACIÓ**

### **REGLADA**

#### **Mínima:**

Graduat en Educació secundària (GESO) o equivalent.  
 Cicle Formatiu de Grau Mitjà de Gestió Administrativa.

#### **Altres:**

Cicle Formatiu de Grau Superior en Administració i Finances; Assistència a la Direcció

### **ESPECIALITZADA**

- Comunicació i comportament del usuari
- Atenció al client
- Comunicació telefònica
- Tècniques de negociació
- Estratègies d'atenció de reclamacions...

### **CARNETS PROFESSIONALS**

- No es demanen.

### **CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT**


#### **(Nivell 1, 2 i 3)**

- Administració i Gestió
- Comerç i màrqueting

Es valora experiència en un lloc similar, però no es imprescindible.





## **EXPERIÈNCIA**

 <b>COMPETÈNCIES</b>	<b>LINGÜÍSTIQUES</b>				
	Coneixements de la llengua castellana i catalana o llengua autonòmica. Certificat de coneixements d'idiomes estrangers (principalment anglès)				
	<b>DIGITALS</b>				
	Nivell usuari bàsic				
	<b>TRANSVERSALS</b> (1 bàsic; 2 mitjà, 3 alt, 4 molt alt)				
	→ Comunicació	1	2	3	4
→ Orientació al client					
→ Autocontrol					
→ Treball en equip					
→ Iniciativa					
<b>TÈCNIQUES</b>					
Agilitat i domini en la introducció de dades informàtiques. Utilització de fotocopiadores, impressores, ordinadors, centraletes telefòniques...					

<b>CONDICIONS LABORALS</b>	
<b>JORNADA I HORARIS</b>	→ Jornada parcial i/o completa → Flexibilitat horària
<b>RETRIBUCIONS SALARIALS</b>	→ Segons conveni que li sigui d'aplicació.
<b>ENTORN DE TREBALL</b>	→ El/la recepcionista en diversos establiments d'oficines treballa en llocs tancats, amb llum artificial i treballa la majoria del temps assegut/da davant de l'ordinador.
<b>TIPUS D'EMPRESES</b>	→ Àrees de recepció en oficines de qualsevol mena d'empresa o entitat.
<b>CONTRACTACIÓ</b>	→ És habitual la contractació amb caràcter temporal, però amb possibilitat de passar a indefinit.
<b>MOBILITAT GEOGRÀFICA</b>	→ No és habitual en aquesta ocupació.
<b>MOBILITAT FUNCIONAL</b>	→ No és habitual en aquesta ocupació.



<b>FONTS D'INTERÈS</b>	
 <b>FORMACIÓ</b>	→ <a href="#">SEPE- Certificats de professionalitat</a> → <a href="#">Especialitats formatives SOC:</a> → <a href="#">Estudis reglats CFGM i CFGS</a>
→ <a href="#">Buscador de convenis GENCAT:</a> → <a href="#">Certificar experiència</a>	 <b>LABORAL</b>