

A Arte de Recepcionar

- Recepcionar, atender e apresentar é uma arte!
- A recepção não é somente o lugar por onde passam as pessoas, mas sim o primeiro contato do cliente com a empresa que procurou, cada um com seus interesses próprios.
- Receber requer prática e disciplina, carinho com quem se recebe
- Não se cumprimenta uma pessoa que acabamos de conhecer com beijos na face. Beijinhos e “tapinhas nas costas” são dispensáveis.



Conversando

Podemos identificar o grau cultural e intelectual de uma pessoa pela maneira a qual ela conversa. Conversar com pessoas inteligentes e que saibam se expressar é indiscutivelmente agradável. Portanto:

- Leia sempre jornais e revistas. Atualize-se!
- Não exalte o valor próprio;
- Não faça fofocas;
- Não faça consultas com profissionais liberais fora de seus consultórios ou escritórios;
- Não fale demais, aprenda a ouvir, com certeza aprenderá mais;
- Fale pausadamente;
- Peça licença quando quiser ou precisar interromper a conversa.

- O comportamento pode determinar a ação e reação em qualquer situação.



Lembre-se

- A conversa é feita de um diálogo e não um monólogo;
- Espere a pessoa concluir o raciocínio, depois faça o seu;
- Não fique cutucando a pessoa com que conversa, isso sim é um gesto deselegante;
- Olhe diretamente para a pessoa que você conversa, pois essa atitude demonstra interesse com quem conversamos e ao mesmo tempo segurança.
- Não grite! Fale em tom de voz claro e que se faça entender.
- Falar corretamente, pausadamente e em tom agradável, é uma questão de praticar e disciplinar a voz.
- Como solução digna de quando se esquece o nome da pessoa com quem está falando, peça desculpas e pergunte em tom amável e gentil demonstrando interesse pela pessoa: Perdão ou Desculpe, como é mesmo seu nome?

- Como num espelho, a imagem refletida é aquela que a pessoa que recepciona oferece, pode ser pessoalmente ou por telefone. O cliente se sentirá bem vindo de acordo com seu comportamento, por tanto é grande a responsabilidade de quem o recebe.



USO DO TELEFONE

- O Telefone deve ser atendido em no **MÁXIMO** ao terceiro toque.
- Nunca diga **ALÔ**, informe de onde fala, quem fala e cumprimente. Ex. GTAA, Ana Helena , Bom dia!
- Sorria também ao telefone, porém evite a euforia
- Não use balas, cigarros, ou qualquer coisa que atrapalhe na sua dicção.
- Nunca diga um minuto ou “minutinho” e sim, **UM MOMENTO**.
- Tenha sempre a mão, lápis e papel, anote todos os recados e a pessoa quem fala.
- Nunca deixe o cliente esperando por muito tempo, dê uma satisfação de tempo em tempos.

Atender sempre as pessoas, como gostaria de ser atendida.

Considerar a educação, a instrução e o humor de cada um.



- Raramente separarmos as expressões verbais das visuais, elas acontecem num movimento contínuo.



Expressões Verbais

Podemos perceber se uma pessoa é (ou está) confiante até mesmo pelo seu modo de falar.

Há pessoas que ao falarem não percebem, mas costumam falar alto demais quando se expressam verbalmente. Se você tem esse problema, eduque-se. Pense antes de falar, fale pausadamente e corretamente. Perceba o ambiente e com quem você está falando. Mas também não prenda a voz como se estivesse cochichando, atinja o meio termo. Dê equilíbrio à sua voz.

Use sempre:

POSSO AJUDAR?

SENHOR

SENHORA

OBRIGADO

POR FAVOR

AGUARDE UM MOMENTO



Expressões Verbais Proibidas

QUERIDO (A)

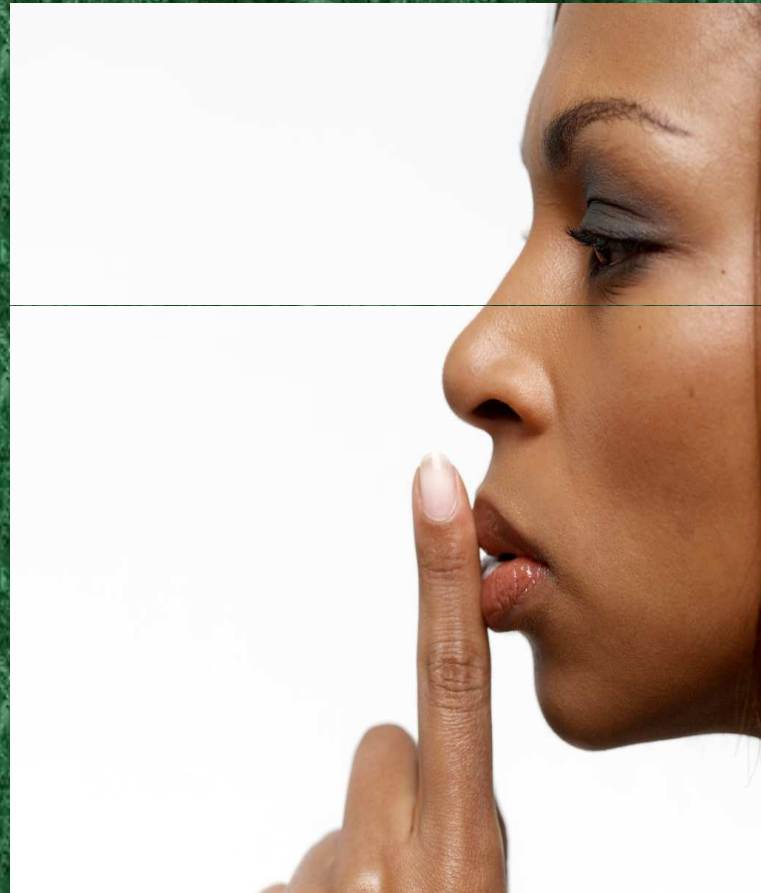
GÍRIAS

LINDO(A)

BENZINHO

TIO(A)

MEU AMOR



Postura Profissional

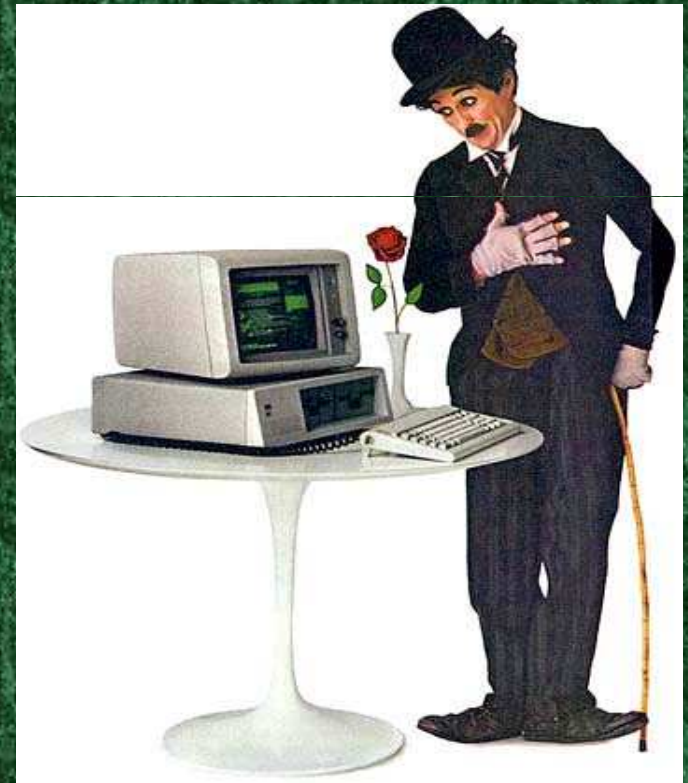
- Falar sobre postura não se aplica apenas à nossa postura corporal. Nossa atitude social também se encaixa dentro de uma postura: à moral.
- É o modo de agir, o conjunto de comportamentos no contato com o cliente em nível impessoal, pois, nossos problemas ou sentimentos não devem interferir na relação recepcionista-cliente.

“Nosso Corpo fala por nós.”

Requer Ainda:

- Manter o bom humor sempre!
- Conhecer o serviço prestado!
- Ser dedicada, fazer tudo da melhor maneira possível.

“Prazer em fazer bem feito”.



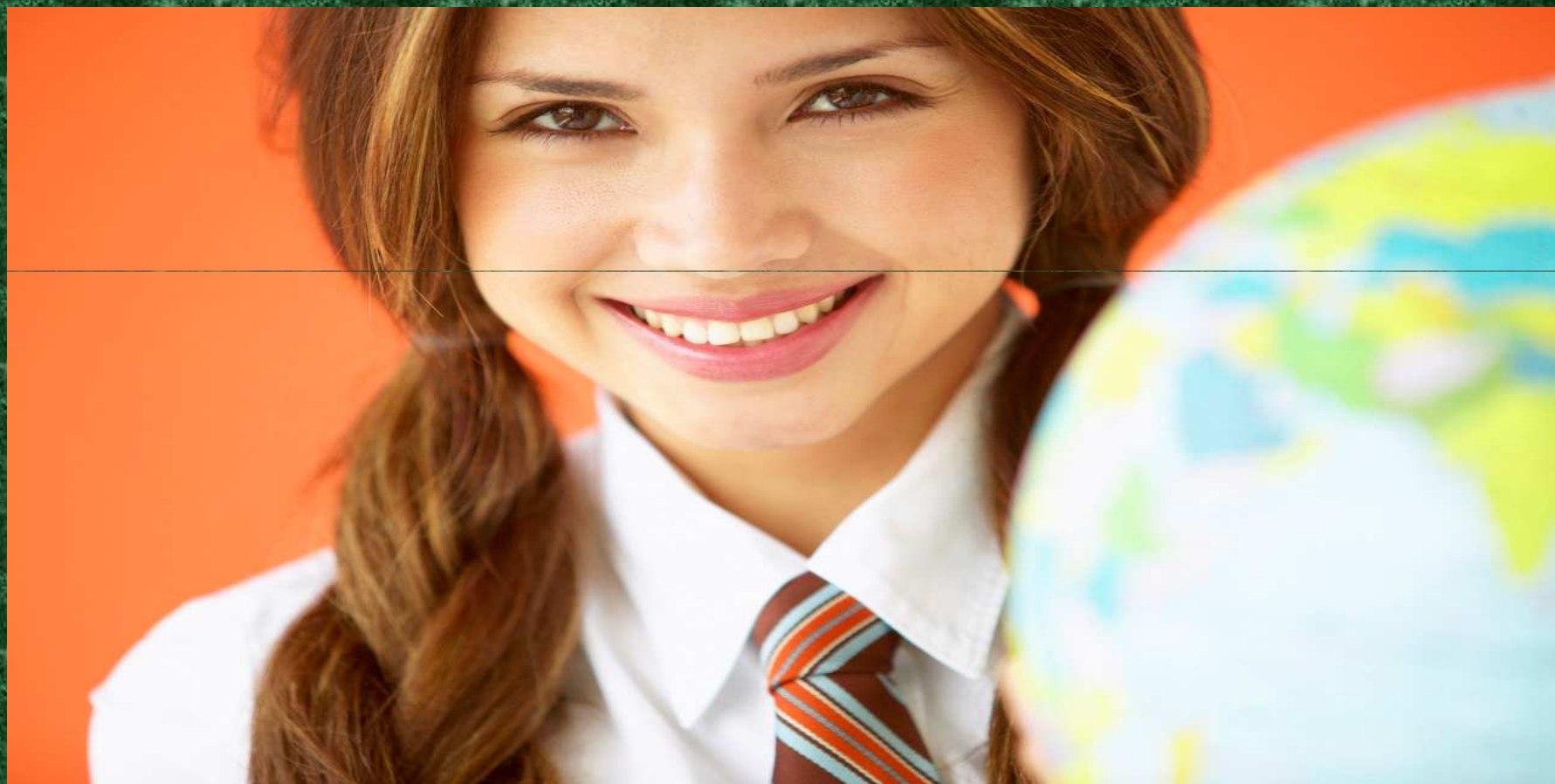
- É muito difícil aceitarmos nossos defeitos, pois estamos constantemente transformando-os em qualidades. Esta atitude além de se errônea, pode nos afastar de nossos colegas;
- As pessoas que não enxergam seus próprios defeitos costumam enxergá-los nos outros, como se fosse seu reflexo, causando intrigas e conflitos nos relacionamentos.
- Para aprender a conhecer melhor a si mesmo como pessoa; é indispensável que você seja sincero e honesto em seus julgamentos internos (auto-avaliação)
- Saiba identificar a hora certa e com quem brincar;
- Não tente ser íntimo de quem não lhe permitiu tal atitude fale em seu nome e não em nome de outro(s)
- Se você for amigo de um superior, no local de trabalho trate-o profissionalmente, sem intimidades. A hierarquia existe para ser respeitada.

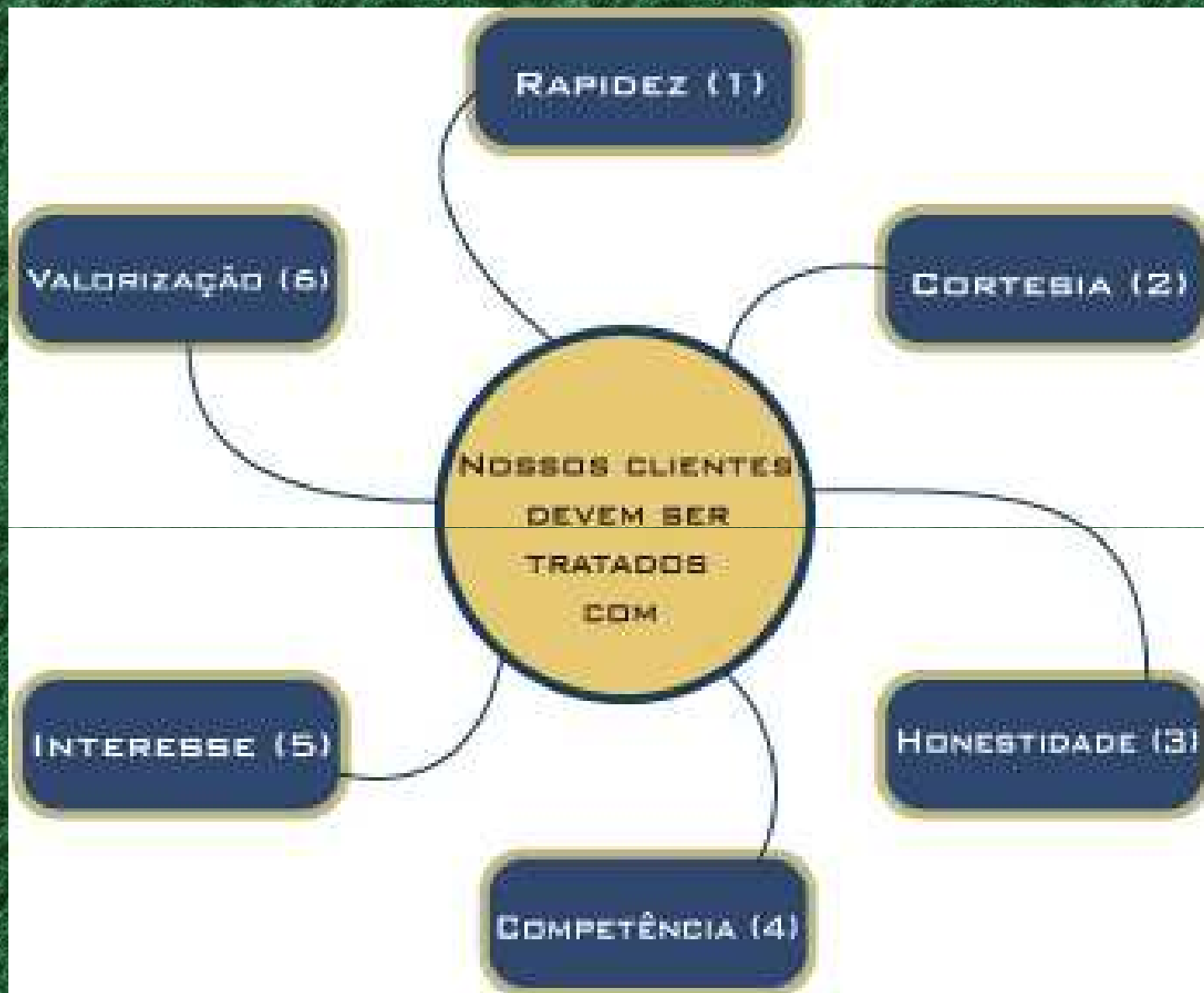
Adequação Comportamental

- Comportamento gera comportamento, atenda sempre com prontidão, presteza, habilidade e delicadeza.
- Desculpe-se por qualquer eventualidade!
- Use sempre o nome próprio do cliente, pois isso demonstra um tratamento diferenciado!
- Se precisar fazer anotações, avise-o.



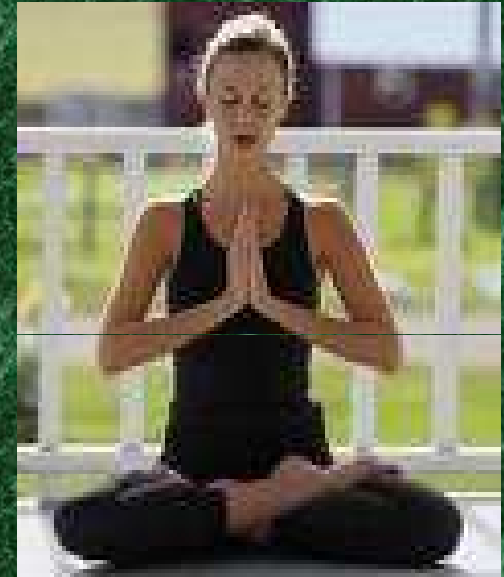
O Cliente deve sentir-se a pessoa
mais importante!!!





SITUAÇÕES DIFÍCEIS

- Mantenha o equilíbrio e a postura.
- Olhe nos olhos, não desvie o olhar.
- Não se justifique dizendo: “A culpa não foi minha!”
- Analise e procure a solução mais prática para o caso.



*“Quando você controla as suas emoções, você é o mestre.
Quando as situações te controlam, você é o escravo.”*



SORRIA SEMPRE

Apresentação e Aparência

Além de estar com a aparência impecável, é preciso sentir-se seguro para transmitir esta sensação aos passageiros e causar uma boa impressão.

É ter os ombros alinhados, as costas eretas, o olhar brilhante, o andar correto, a voz pausada e agradável, a postura polida e ao mesmo tempo firme.

A pessoa de sucesso é reconhecida de longe. Não porque tenha um símbolo estampado em si mesma, mas porque sua atitude reflete o sucesso.

Por isso é de extrema importância o uso adequado do nosso uniforme, pois além de ser uma identificação da empresa, passamos confiança e credibilidade.

Dicas de Elegância

Vale lembrar que para as mulheres, o uso de uma maquiagem é a complementação perfeita do nosso uniforme :

Deve-se usar o mínimo de maquiagem possível, apostar mais em lápis, rímel e batom e utilizar menos pó, corretivo e *blush* . Com o tempo quente, a pessoa vai suar, a maquiagem derrete e o resultado é ruim. Lápis e rímel deixam um visual bacana e são recomendáveis por não serem tão vulneráveis ao calor. O uso do gel nos cabelos permite um penteado perfeito e permanente. Acessórios discretos demonstram delicadeza e charme.

Já para os homens, a elegância se exprime numa barba bem feita, gel nos cabelos, sapatos bem engraxados. Unhas feitas mostram cuidados e higiene.

Dicas que ajudam a mudar a forma de agir na Empresa

- 1. Aprenda a ouvir.**
- 2. Busque sempre respostas concretas e inovadoras.**
- 3. Tenha sempre em mente o melhor desempenho da equipe.**
- 4. Seja cooperativo.**
- 5. Busque a autodisciplina.**
- 6. Tenha disposição para correr riscos, pois não há nada no mundo que tenha risco zero. Ouse.**

Termos em Inglês Usados pelas Companhias Aéreas

Lost Lugged (LL)

Over Size, Weigh, Booking

Delated, Earlier

Check-in, Web Check-in

First, Business, Economy Class

Wing, Exit, Stairs, Elevator

Priority, Passport, Line

Up-Grade, Down-Grade

Departure, Arrival Terminal

Boarding Pass

Tourist Information

Information Counter

Change, Exchange Money

ETK – Eletronic Ticket

PTK – Phisical Ticket

PTA – Propaid Ticket Advanced

Seat, Bag, Security

Ticketing, Airlines, Company

Staff, Crew, Airplane

Federal Police, Emigration

E-PPT – Eletronic Passport

Expressões em Inglês que não devem ser Utilizadas

- **Darling**
- **Honey**
- **“Overbucado”**
- **“Printado”**
- **Please (A não ser que seja um atendimento Bilíngüe)**
- **FYI – For Your Information**
- **Entre outros absurdos.**

Lembrem-se: Somos brasileiros! Não percamos nossa identidade!

Dê sempre o melhor de si. O que realmente vale em nossa vida é aquilo que fazemos pelos outros.



Ana Helena Romão



FIM