



RESPOSTA ESPERADA FINAL DA PROVA DISCURSIVA

Concurso Público da Câmara Municipal de Palmeiras de Goiás/GO.

CARGO: RECEPCIONISTA

Questão 01

Como recepcionista, as principais responsabilidades giram em torno de receber, identificar e direcionar o público, além de fornecer informações relevantes sobre o local de trabalho e horários de atendimento. Isso inclui também o atendimento telefônico, onde é essencial oferecer assistência pronta e eficaz. Para garantir uma experiência positiva para o público atendido, adotaria uma abordagem acolhedora e eficiente em todas as interações. Na recepção, cumprimentaria os visitantes com um sorriso caloroso e uma saudação cordial, garantindo que se sintam bem-vindos desde o momento em que entram pela porta. Utilizaria um sistema de gestão de visitantes para registrar suas informações de forma organizada e rápida, garantindo um fluxo suave de entrada e saída. Por exemplo, ao receber um visitante que chegou sem agendamento prévio, forneceria orientações claras sobre como proceder, garantindo que ele seja atendido adequadamente e encaminhado ao departamento ou pessoa certa. No atendimento telefônico, atenderia as chamadas prontamente, identificando-me e oferecendo assistência personalizada. Registraria mensagens de forma detalhada e as encaminharia aos destinatários corretos, garantindo que nenhuma consulta ou solicitação seja negligenciada. Por exemplo, ao lidar com uma chamada de um cliente com uma solicitação urgente, permaneceria calmo e focado, resolvendo o problema de maneira eficiente e profissional.

Além disso, as habilidades de comunicação, organização e resolução de problemas são fundamentais para lidar eficazmente com as diversas demandas do cargo. Estaria sempre atento às necessidades dos visitantes, buscando resolver quaisquer problemas ou preocupações de forma rápida e eficiente. Por exemplo, se surgir um conflito entre horários de reuniões para dois visitantes importantes, procuraria uma solução alternativa que atenda às necessidades de ambos, demonstrando flexibilidade e capacidade de resolver problemas.

Goiânia, 13 de setembro de 2024.