

DENOMINACIÓN DA OCUPACIÓN

Código SISPE: 4510.001.9

**Outras denominacións:**

- Telefonista-recepcionista de oficina
- Recepcionista/telefonista en oficinas, en xeral

**Ocupacións afíns:**

**Ocupacións da área profesional:**

- Secretario/a

**Categorías profesionais:**

- Xefe superior
- Xefe de primeira
- Xefe de segunda
- Oficial de primeira. Telefonista ou recepcionista con dous ou máis idiomas
- Oficial de segunda. Telefonista ou recepcionista cun idioma
- Auxiliar con antigüidade superior a tres anos
- Auxiliar. Telefonista
- Aspirante

**DESCRIPCIÓN DA OCUPACIÓN**

**Definición:**

Xestionadora as conexións telefónicas entre interlocutores internos e externos á empresa, canalizando con precisión os contactos e comunicacións requiridos. Efectúa os labores de acollida aos visitantes, filtrando e orientando os seus contactos e proporcionándolles información e asistencia diversa. Así mesmo, apoia distintos procesos administrativos básicos de información e comunicación na empresa levando a cabo tarefas de clasificación e distribución de correo e documentación, formalización, reprografía e transmisión documental e de información en xeral.

**Funcións:**

- Xestionar as conexións e comunicacións telefónicas entre os interlocutores internos e externos na empresa.
- Efectuar labores de asistencia e apoio administrativo básico diverso.
- Efectuar labores de acollida de asistencia aos visitantes da empresa.

Lugar de traballo: Oficina e recepción.

**Condições atmosféricas:**

Sempre	Ás veces
Ambiente limpo	—

**Ruído e vibracións:**

Ruído	Vibracións en todo o corpo	Vibracións nalgúns membros do corpo
Non se produce	Non se producen	Non se producen

**Iluminación:**

Sempre	Ás veces
—	Natural
	Artificial

**Temperatura:**

Sempre	Ás veces
Acondicionada	—

**Recepcionista-telefonista en oficinas, en xeral**

**Instrumentos de traballo:**

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>Equipo e maquinaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Equipo de centraliña de telefonía</li> <li>■ Fax</li> <li>■ Fotocopiadora capaz de realizar ampliacións e reducións</li> <li>■ Impresora de chorro de tinta de carro ancho</li> <li>■ Módem</li> <li>■ Ordenador persoa e monitor</li> <li>■ Software de aplicacións informáticas de xestión</li> <li>■ Software ofimático</li> </ul> | <p><b>Ferramentas e utensilios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tesoiras</li> <li>■ Axenda</li> <li>■ Bandexas de documentación</li> <li>■ Calculadora</li> <li>■ Datador-numerador</li> <li>■ Ficheiro se arquivos</li> <li>■ Grampadora</li> <li>■ Quitagrampas</li> <li>■ Regras</li> <li>■ Sacapuntas</li> <li>■ Selos</li> <li>■ Trade</li> <li>■ Tampóns</li> <li>■ Teléfono</li> </ul> |
|--|---|

**Posición de traballo:**

Sempre	Ás veces
Sentado	—

**Enfermidades:**

Alta probabilidade	Baixa probabilidade
—	Estrés

**Accidentes:**

Alta probabilidade	Baixa probabilidade
—	Cortes

**Danos:**

Alta probabilidade	Baixa probabilidade
Lesións en columna	—

**Medidas de seguridade:**

- Repousapés

Disponibilidade para viaxar: Non

**REQUISITOS DO TRABALLADOR**

Nivel de estudos: Estudos primarios

Carné profesional: Non

**Formación complementaria:**

**1. Coñecementos técnicos:**

- |   |               |
|---|---------------|
| Necesarios                                  | Preferibles   |
| ■ Manexo da centraliña do ordenador persoal | ■ Mecnografía |
| ■ Administrativos                           |               |
| ■ Psicoloxía                                |               |

**1. Coñecementos normativos:**

- |            |                      |
|------------|----------------------|
| Necesarios | Preferibles          |
| —          | ■ Convenio colectivo |

**1. Idiomas:**

- |            |             |
|------------|-------------|
| Necesarios | Preferibles |
| ■ Inglés   | —           |
| ■ Galego   |             |

**1. Informática:**

- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| Necesarios          | Preferibles |
| ■ Ofimática         | —           |
| ■ Sistema operativo |             |

<b>1. Outros coñecementos:</b>	
<b>Necesarios</b>	<b>Preferibles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atención ao cliente ou usuario</li> <li>■ Atención telefónica</li> <li>■ Protocolo</li> <li>■ Organigrama da empresa e dos seus departamentos e funcións destes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coñecemento das máquinas coas que se traballa na empresa</li> </ul>

**Condicións físicas:**

- Destreza manual
- Rapidez de reflexos
- Condicións auditivas óptimas

### PREFERENCIAS

**Perfil de idade:** Non

**Capacidades demandadas:**

- Precisión
- Memoria visual
- Atención
- Iniciativa
- Análise
- Intuición
- Percepción de diferenzas

### CARACTERÍSTICAS DA CONTRATACIÓN

**Sectores económicos:**

**Código CNAE**  
74

**Descrición**  
Outras actividades empresariais

**Tipo de contrato preferente:** Temporal

**Máximo nivel salarial:** 1.500 euros      **Mínimo nivel salarial:** 600 euros

**Xornada laboral habitual:** Xornada partida

**Tipo de organización laboral preferente:** Grandes empresas

**Actividades dos negocios:**

- Complexos de saúde (spas, ximnasios, estéticas, médicos...)
- Empresas de comunicación: prensa, radio e televisión
- Todo tipo de actividades
- Servizos
- Prestación de servizos a todo tipo de empresas
- Compra-venda
- Comercialización e distribución
- Transporte
- Fabricación de todo tipo de produtos

**Tendencia da contratación:** En aumento

### Innovacións e cambios

<b>1. Equipos, instrumentos e materiais e instalacións</b>	<b>Consecuencias no traballo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Centraliñas informatizadas.</li> </ul>	<p>Mellor control e atención ao cliente. Facilitade de traballo. Desaparición do posto de traballo. Máis rapidez e eficacia. Máis axilidade e máis potencia. Adaptación ao seu uso. Máis produtividade e máis coñecementos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Novas centraliñas telefónicas.</li> <li>■ Máis informatización e potencia en todos os equipos.</li> </ul>	

<b>2. Procedementos, técnicas e procesos</b>	<b>Consecuencias no traballo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Xestión informatizada (recepción da mensaxe)</li> </ul>	<p>Eliminación de pasos intermedios da información. Directamente o destinatario, confidencialidade</p>

<b>3. Legislativos e normativos en materia medioambiental</b>	<b>Consecuencias no traballo</b>
—	—

<b>4. Legislativos e normativos en riscos laborais</b>	<b>Consecuencias no traballo</b>
—	—

<b>5. En materia de xestión</b>	<b>Consecuencias no traballo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Téndese á informatización do servizo de recepción de chamadas</li> </ul>	<p>O posto desaparece</p>

**Capacidade de promoción profesional:** Non

**Postos de traballo aos que pode promocionar:**

—

### FORMACIÓN PROFESIONAL ASOCIADA Á OCUPACIÓN

#### Formación Profesional Regrada

<b>Titulación</b>	<b>Ciclo</b>
—	—

**Programas de garantía social**  
Servizos auxiliares de oficina

#### Formación Profesional Ocupacional

Código	Curso	Modalidade
AOIC10	Telefonista/recepcionista de oficina	Curso directamente equiparable
AOIC01	Inglés: atención ao público	Curso de especialización
AOIC02	Francés: atención ao público	Curso de especialización
AOIC03	Alemán: atención ao público	Curso de especialización
AOIC04	Portugués: atención ao público	Curso de especialización

#### Formación Profesional Continua

Curso	Organismo
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Curso de secretariado</li> <li>■ Contabilidade</li> <li>■ Atención ao cliente</li> <li>■ Técnicas de marketing</li> <li>■ Xestión de nóminas</li> <li>■ Lotus Notes 6</li> <li>■ Atención telefónica</li> <li>■ Curso de inglés</li> </ul>	<p>Empresas privadas Fundación para a Formación Continua (FORCEM) Fundación para a Formación Continua (FORCEM) Universidade de Santiago de Compostela Fundación para a Formación Continua (FORCEM) La Voz de Galicia Fundación para a Formación Continua (FORCEM) La Voz de Galicia</p>

#### Outros cursos de formación

—

**DATA**

**DECEMBRO DE 2005**