SENA



COMPONENTES DEL PUESTO DE TRABAJO

RECEPCION





Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.



SENA

Dirección General

Subdirección de Desarrollo Técnico Pedagógico

División de Desarrollo de Proyectos

COMPONENTES DEL PUESTO DE TRABAJO

Sector: COMERCIO Y SERVICIOS

Módulo Ocupacional: RECEPCION

Módulo Instruccional: ATENCION PERSONAL

Código: 6020102



CONTENIDO

INTRODUCCION	5
OBJETIVO TERMINAL	7
Componentes del Puesto de Trabajo	9
Conmutador, Teléfono Secretarial, Teléfono Directo	10
Escritorio	12
Silla	13
Sala de Recibo	14
Directorios Telefónicos	14
Agenda	15
Talonario de Recados	16
Fichas en Blanco	17
Papelera de Piso	17
Máquina de Escribir y Mesa para la Máquina	17
PRUEBA FINAL	18
BIBLIOGRAFIA	20

INTRODUCCION

En la Unidad anterior aprendió usted lo que es una recepcionista y la atención adecuada que debe dársele tanto al público externo como al interno.

En ésta aprenderá cuáles son los componentes del puesto de trabajo de una recepcionista y sus características. Es conveniente que los estudie con especial cuidado, pues esto le ayudará en la comprensión y aprendizaje de las siguientes unidades de este módulo de RECEPCION.

OBJETIVO TERMINAL

Al finalizar el estudio de esta Unidad, usted será capaz de reconocer (marcando) las características de los elementos que componen el puesto de trabajo de la recepcionista, sin margen de error.

COMPONENTES DEL PUESTO DE TRABAJO

Por cuanto esta Unidad consta de un solo tema, no encontrará usted objetivos intermedios; simplemente la Unidad tiene un solo objetivo, el terminal.

Se puede decir que un puesto de trabajo es aquel que ocupa una persona en una empresa con todos los elementos necesarios para cumplir con las funciones específicas asignadas.

La RECEPCION es un puesto de trabajo muy importante en una empresa pues, como se vio en la Unidad anterior, es donde el PUBLICO se forma la primera imagen de la empresa.

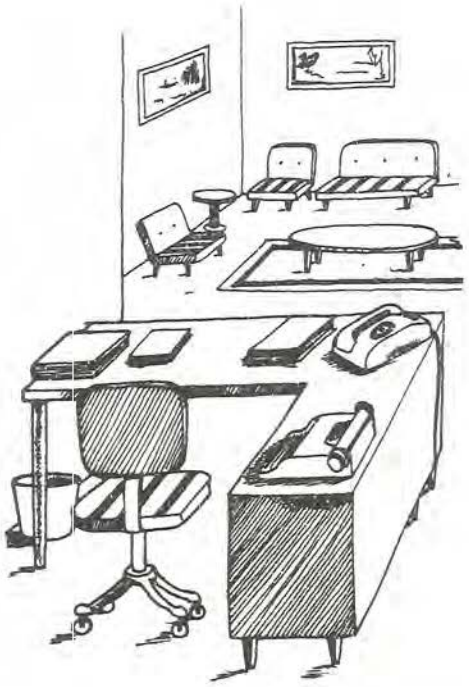
Por lo tanto, la RECEPCIONISTA debe tener un completo conocimiento de los elementos que componen su puesto de trabajo.

Estos son:

- Conmutador, teléfono secretarial o teléfono directo.
- Escritorio y silla
- Sala de recibo
- Directorios telefónicos
- Agenda
- Talonario de recados
- Fichas en blanco
- Papelera de piso

Además:

- Máquina de escribir
- Mesa para la máquina



Los dos últimos elementos pueden o no estar en la RECEPCION. Esto depende de la organización que tenga la empresa.

CONMUTADOR, TELEFONO SECRETARIAL, TELEFONO DIRECTO

El manejo de cualquiera de ellos es tan importante y de especial cuidado, que se tratará en una Unidad aparte

Aquí se mostrarán algunos modelos de cada u de ellos, puesto que existen muchas marca variedad de estilos.

Conmutador

El conmutador es un aparato telefónico que permite trasladar a las diversas dependencias de la empresa las llamadas que llegan de fuera. A través de él se pueden también efectuar llamadas externas desde cualquier dependencia. Actúa, pues, como una especie de central teléfonica.



Este sistema de conmutación telefónica utilizado por grandes empresas o empresas expansión.

Con el propósito de que usted comienc familiarizarse con estos aparatos, le presenta en seguida algunos de los empleados por empresas colombianas:



Teléfono Secretarial

Es un aparato que además de prestar el servicio telefónico normal, permite a la secretaria o a la recepcionista comunicarse internamente con su jefe o con otras dependencias de la empresa. Para ello dispone de una serie de teclas, por lo cual puede considerarse un conmutador pequeño.

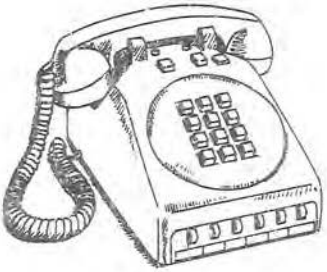
Es ideal para empresas medianas donde puede absorber la totalidad del tráfico telefónico, brindando alta economía y gran funcionalidad en sus comunicaciones.

También es especialmente apto como e po complementario en empresas que pos conmutador.

El teléfono secretarial se conoce también co nombre de **aparato intercomunicador.**

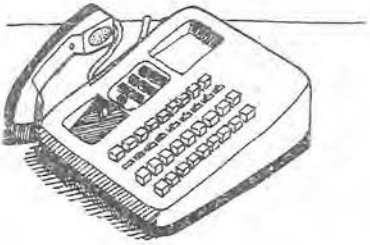
La transferencia de una llamada a la persor dependencia solicitada se hace marcando extensión correspondiente. Tal marcación efectúa mediante teclas o a través de un di según el estilo del teléfono secretarial.

INTERCOMUNICADOR
CON TECLAS



INTERCOMUNICADOR
CON DISCO







Teléfono Directo

teléfono común y corriente, de uso en las encias, en la oficina o negocio, conectado a línea o como derivación.

Estos teléfonos vienen en diferentes colores y estilos para armonizar con la decoración que se tenga.





Un teléfono directo de características especiales es el DIGITEL 2000, cuyas particularidades son:

- Permite llamar sin necesidad de descolgar.
- Las llamadas se reciben por amplificador.
- Se puede controlar el volumen.
- Posee timbres musicales de diversas tonalidades.



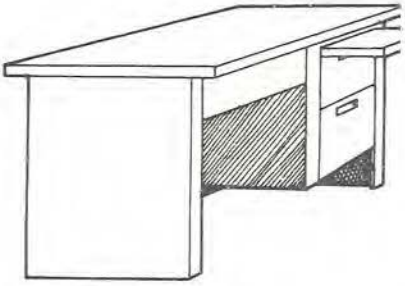
ESCRITORIO

Debe ser pequeño para que no obstaculice la organización del sitio de trabajo.

A continuación verá un modelo y características.

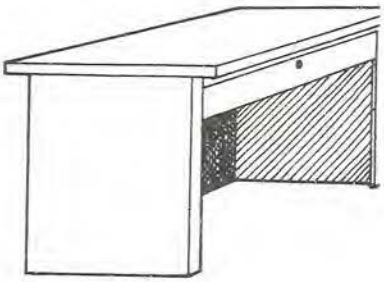
- La tablilla al lado derecho

  Generalmente la traen los escritorios y se puede utilizar para colocar listas, calendarios o datos de constante consulta.



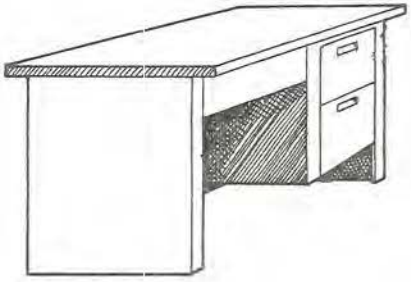
- La gaveta central

  Consta de una cajilla para colocar lápices, bolígrafos, clips y objetos pequeños. En el interior se colocan la agenda y los objetos de frecuente uso.



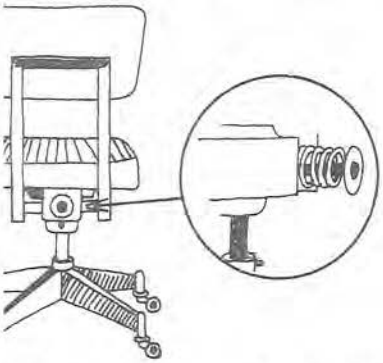
Gavetas Laterales

De acuerdo con el modelo pueden ir a a izquierda o a la derecha. En la uperior se colocan los directorios elefónicos, en la inferior otros bjetos como la funda o forro de la máquina de escribir, si ella compone no de los elementos del puesto de rabajo.



SILLA

er giratoria y graduable para que se ajuste a ra precisa, de tal manera que la espalda recta. A continuación puede usted ar algunos modelos con la indicación sobre



uelta a este tornillo se puede subir o bajar to y graduar el espaldar.

dachines de la silla le facilitan el amiento hasta la máquina de escribir, si egra su puesto de trabajo.

dónde está ubicado el dispositivo que permite graduarlas. Los pies deben permanecer planos sobre el piso.

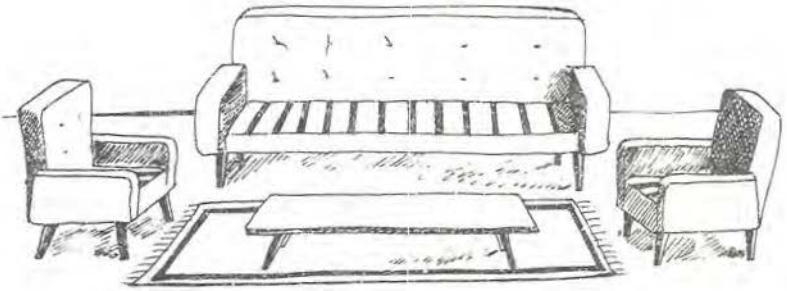


Aquí se ven claramente los resortes que sirven para graduar la silla. El de debajo gradúa la altura; el del lado el espaldar y el de atrás la resistencia de éste al apoyar la espalda.



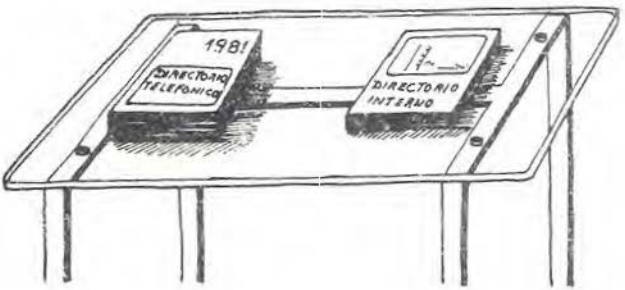
SALA DE RECIBO

La sala de recibo o juego de muebles para recepción debe ser de un estilo sencillo. Sobre la mesa de centro se deben colocar ceniceros posible revistas de interés general.



DIRECTORIOS TELEFONICOS

Se deben tener el de la ciudad y el de la empresa como mínimo



Directorio telefónico de la ciudad

la guía que proporcionan anualmente las resas de teléfonos, con los nombres, cciones y números telefónicos de los criptores. Las partes del directorio telefónico

Números de los teléfonos para llamadas urgentes.

Números de los teléfonos de las Empresas Municipales, para reclamos.

Reglamento para publicaciones en el Directorio. En su artículo número 2 se describe el orden como aparecen los nombres de los suscriptores (personales y de empresas).

4. Reglamento de suscriptores.
5. Tarifas e indicativos para larga distancia.
6. Páginas con los nombres, las direcciones y los números telefónicos de suscriptores y usuarios.
7. Páginas amarillas compuestas de tres partes:
   a. Indicaciones para consultar las págin amarillas.
   b. Indice.
   c. Lista de suscriptores comerciales, industriales y profesionales.

Directorio Telefónico de la empresa

la guía que contiene los nombres de los artamentos y secciones con sus respectivos neros telefónicos directos, sus extensiones y nombres de los jefes.

Si la empresa no la proporciona, esta guía debe ser elaborada por la recepcionista, quien debe, además, mantenerla actualizada.

AGENDA

especie de libro viene encuadernada y se za por lo general para anotar las citas y las idades que necesiten recordarse con cipación.

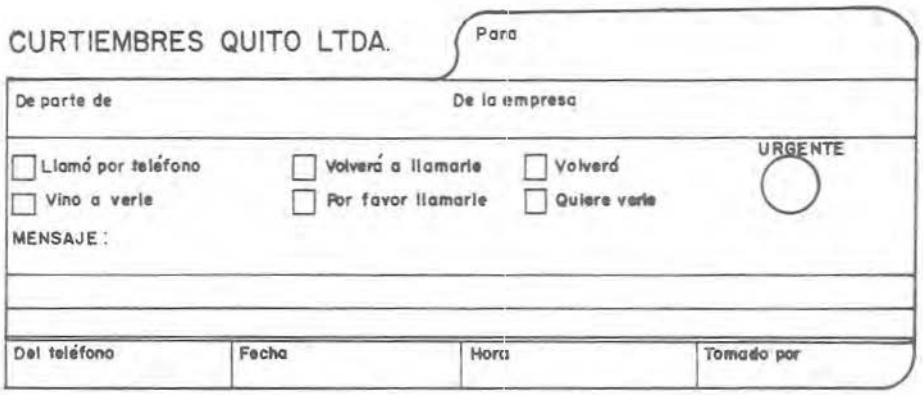


TALONARIO DE RECADOS

Son formas impresas para registrar las llamadas o visitas que recibe la secretaria o la recepcionista para el personal de la empresa, cuando éste se encuentre ausente en el momento en que se le solicita.

Los siguientes son los datos que contiene el formulario, los cuales deben llenarse con letra legible.

1. Razón social.
2. Nombre de la persona a quien debe entregarse el mensaje. Se escribe después de la palabra impresa PARA.
3. Fecha y hora de la visita o llamada.
4. Nombre de la persona que solicita al em do, su empresa, el cargo que desempeñ número de su teléfono.
5. Dos casillas para marcar con "X" persona ha sido solicitada personal o tele camente. Pueden aparecer otras ca correspondientes a mensajes frecue (volverá, por favor llamarle, etc.).
6. El recado, despues de la palabra impre MENSAJE.
7. Nombre de la persona que recibió el n saje.



CURTIEMBRES QUITO LTDA.

Para: Esperanza Marín

De parte de: Dr. Suárez

De la empresa: Diesel Tractor

☐ Llamó por teléfono ☐ Volverá a llamarle ☐ Volverá ☐ URGENTE

☒ Vino a verle ☐ Por favor llamarle ☐ Quiere verle

MENSAJE: Llegará a los 3:30 P.M. a la reunión

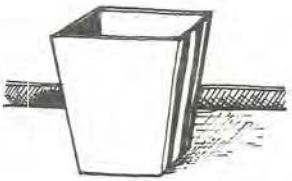
Del teléfono	Fecha	Hora	Tomado por
373270	17. Sept. 82	1:00 P.M.	Clara

FICHAS EN BLANCO

recortes de papel en blanco de ximadamente 10 cm de largo por 6 de ancho. s recortes sirven para anotar datos que soliciten los visitantes y deberán tenerse a mano con el fin de evitar pérdida de tiempo.

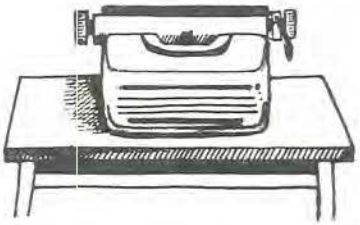
PAPELERA DE PISO

tenerse cerca al escritorio para depo- allí los residuos de papelería y los s materiales desechables.



MAQUINA DE ESCRIBIR Y MESA PARA LA MAQUINA

organización de la empresa determina a recepcionista debe elaborar algunos jos mecanográficos, la máquina y la harán parte del puesto de trabajo.



RECUERDE:

La RECEPCIONISTA debe velar por la organización y cuidado de todos los elementos que integran su puesto de trabajo.

EJERCICIO

1. Cite los muebles necesarios para la organización del puesto de trabajo de la Recepcionista.
   a. _____
   b. _____
   c. _____
   d. _____
   e. _____
   f. _____

2. Escriba por lo menos cinco (5) dato usted pueda encontrar en el directori fónico:
   a. _____
   b. _____
   c. _____
   d. _____
   e. _____

PRUEBA FINAL

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una "X" la correcta según el caso.

1. La guía que proporcionan las empresas de teléfonos se llama:
   a. Agenda telefónica.
   b. Directorio telefónico.
   c. Directorio alfabético.
   d. Agenda alfabética.

2. De las fichas en blanco se puede deci
   a. Se pueden utilizar para dejar re
   b. En ellas se efectúan anotaciones recordarlas con antelación a la f
   c. Sirven para anotar las cosas de
   d. Se anotan datos que soliciten lc tantes.

El escritorio de la recepcionista debe ser:

a. Grande con gavetas.

b. Pequeño con gavetas.

c. Grande sin gavetas.

d. Pequeño sin gavetas.

4. El conmutador es utilizado más que todo por empresas:

a. Pequeñas.

b. Medianas.

c. Grandes.

RESPUESTAS

1. a
2. d
3. b
4. c

BIBLIOGRAFIA

División de Comercio y Servicios, SENA SERIE METODICA DE RECEPCION, 1968.

División de Comercio y Servicios, SENA. Recepción, GUIA PARA EL INSTRUCTOR. Documento 155 c.n.r. 1974.

División de Programación Didáctica, SENA. Recepción, UNIDADES AUTOFORMATIVAS, 1977.

GRUPO DE TRABAJO

Instructores:	**ESPERANZA ORTIZ** **Regional Bucaramanga**
	GLORIA CRUZ **Regional Cali**
	GILMA DE GARRIDO **Regional Bogotá**
Profesionales:	**DARIO RESTREPO**
	EDUARDO MEDINA
	ETELVINA DE REVOLLO