

Titlul proiectului: DIGITTEH - Creșterea competențelor prin educație digitală și creativitate - stagii de practică inovative în Ialomița POCU 633/6/14/132901

## RECEPȚIONER

### PROFIL OCUPAȚIONAL

**Descrierea ocupației:** Practicanții unei astfel de ocupații realizează activități de primire, identificare și oferire de informații clienților în funcție de necesitățile acestora.

#### A. SARCINI PRINCIPALE

- Primește clienții, le identifică cerințele și oferă informațiile necesare.
- Răspunde la apelurile telefonice, selectează și furnizează informațiile solicitate
- Realizează programări pentru spitale, cabinete medicale și dentare, rezervări pentru hotel.
- Înregistrează, programează și repartizează clienții.
- Verifică documentele prezentate de clienți și completează registrele de evidență / ține evidența computerizată a clienților.
- Primește, înregistrează și depozitează obiectele de valoare ale clienților.
- Eliberează note de plată, încasează contravaloarea serviciilor și organizează plecarea clienților.
- Verifică autenticitatea și valabilitatea documentelor de plată și asigură executarea acestora.
- Verifică și soluționează, în limita competențelor, reclamațiile clienților.
- Primește și repartizează corespondența.
- Distribuie materiale informative și promoționale.
- Identifică necesarul de consumabile și tipizate și își completează permanent stocul.
- Identifică situațiile critice și le face cunoscute persoanelor abilitate / superiorilor.
- Asigură menținerea unei ambianțe plăcute în incintă și în spațiul înconjurător.
- Se prezintă într-un mod agreabil și adoptă un comportament adecvat.

#### B. Contextul muncii



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

### Mediul fizic

- Activitatea se desfășoară într-un mediu ambiant plăcut, la o temperatură adecvată și fără expuneri la noxe și zgomot.

### Mediul socio-organizațional

- Timpul de muncă este de 8 ore/zi, în schimburi.
- Sarcinile specifice sunt structurate, uneori fiind necesară îndeplinirea acestora sub presiunea timpului.
- Prin specificul activității sale, recepționerul interacționează permanent cu clienții și cu alți angajați din cadrul organizației sau din afară.

### C. Nivelul de educație și calificare

- Studii medii
- Nivel de calificare: N4

### D. Cunoștințe și deprinderi

#### Cunoștințe referitoare la:

- Servicii clienți și personal
- Funcționărești
- Limba română
- Calculatoare și electronice
- Matematica
- Administrație și management
- Limbi străine

#### Tipuri de deprinderi:

- Deprinderi de rezolvare de probleme
- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi social

### E. Ocupații similare

- Impiegat informații
- Responsabil cazare
- Funcționar informații clienți
- Recepționist

### F. Categoria de salarizare

- 1,5 - 4 Salarii minime pe economie



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020