

MD/01
00134
1981
P 2

SENA



COMPONENTES
DEL PUESTO
DE TRABAJO

RECEPCION

02

CONTENIDO

INTRODUCCION	5
OBJETIVO TERMINAL	7
Componentes del Puesto de Trabajo	9
Conmutador, Teléfono Se- cretarial, 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 uno de ellos, puesto que existen muchas marcas y 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 telefónica.

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

Con el propósito de que usted comience a familiarizarse con estos aparatos, le presentamos en seguida algunos de los empleados por las 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 equipo complementario en empresas que posean conmutador.

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

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

INTERCOMUNICADOR
CON TECLAS



INTERCOMUNICADOR
CON DISCO



Teléfono Directo

Es el teléfono común y corriente, de uso en las residencias, en la oficina o negocio, conectado a una 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.



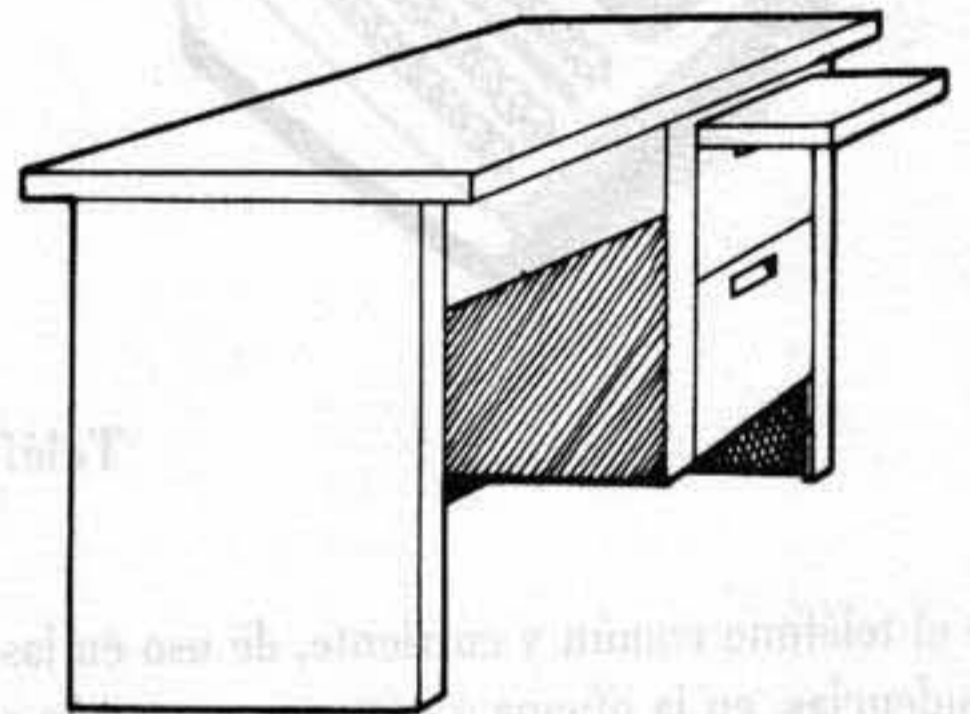
ESCRITORIO

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

A continuación verá un modelo y sus características.

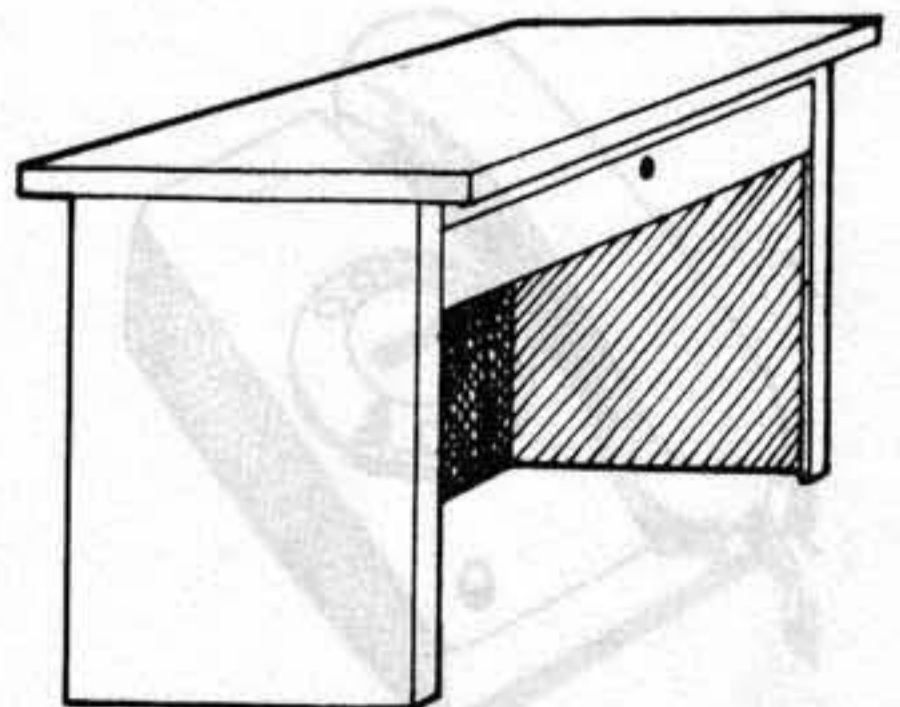
- La tablilla al lado derecho

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



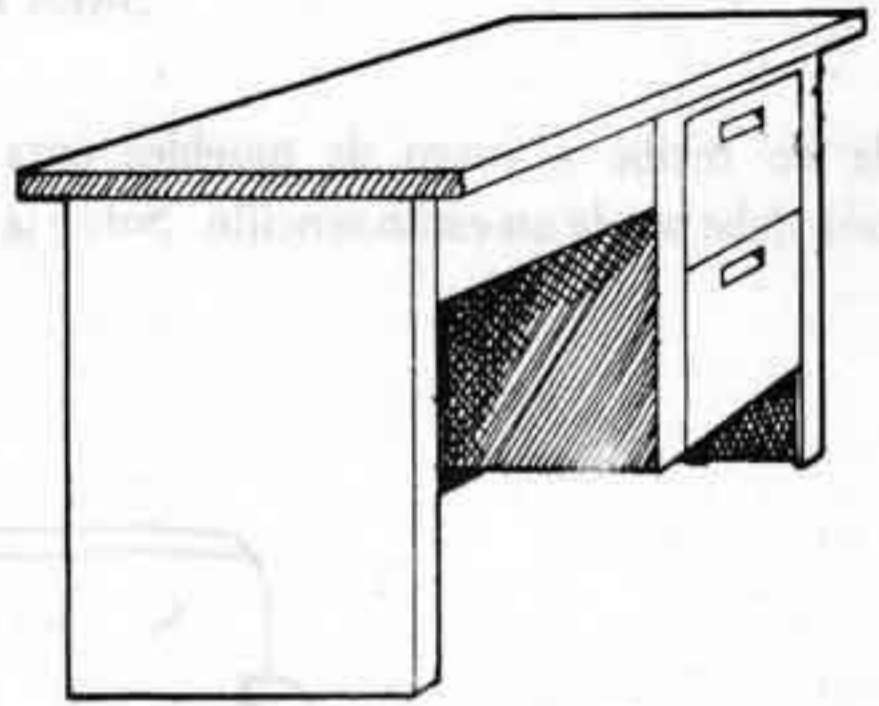
- La gaveta central

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

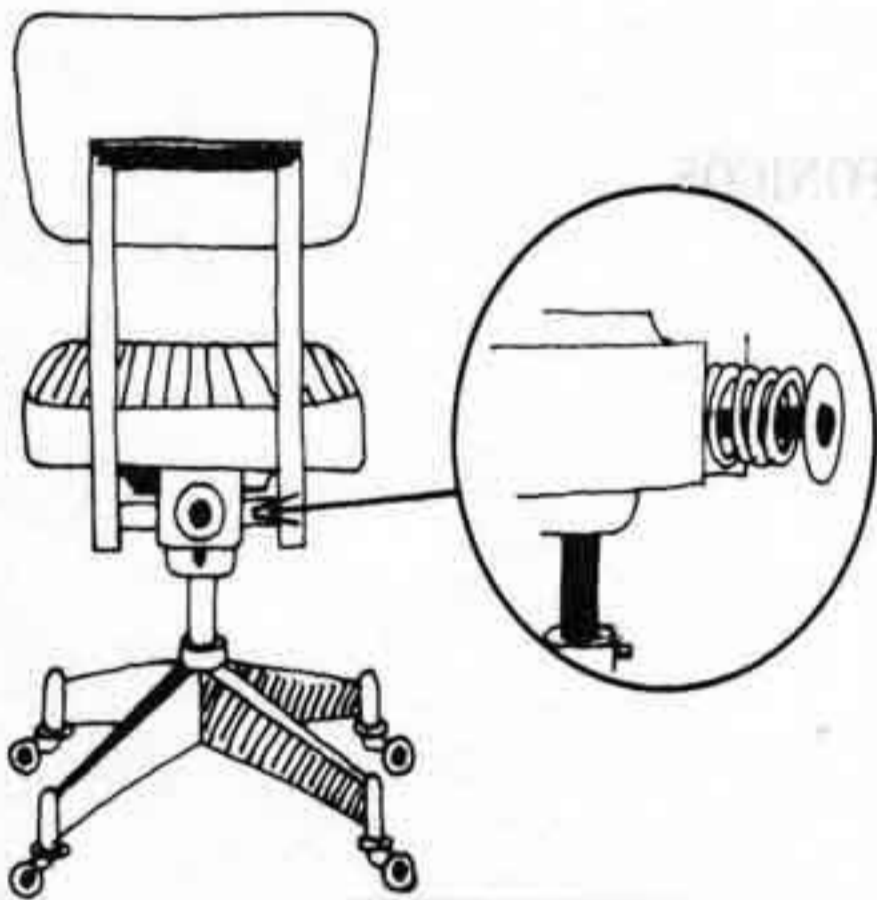
De acuerdo con el modelo pueden ir a la izquierda o a la derecha. En la superior se colocan los directorios telefónicos, en la inferior otros objetos como la funda o forro de la máquina de escribir, si ella compone uno de los elementos del puesto de trabajo.



SILLA

Debe ser giratoria y graduable para que se ajuste a la altura precisa, de tal manera que la espalda quede recta. A continuación puede usted observar algunos modelos con la indicación sobre

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



Dando vuelta a este tornillo se puede subir o bajar el asiento y graduar el espaldar.



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.

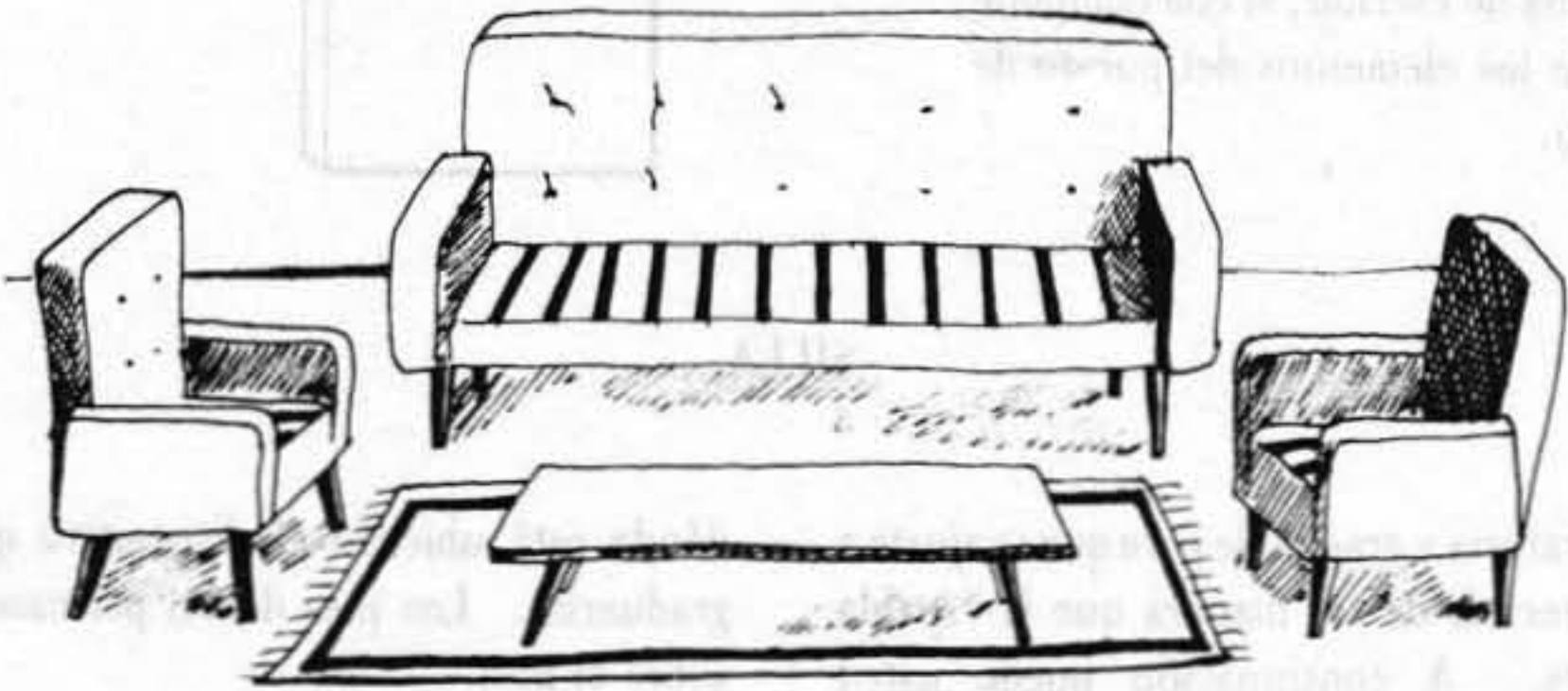
Los rodachines de la silla le facilitan el desplazamiento hasta la máquina de escribir, si ésta integra su puesto de trabajo.



SALA DE RECIBO

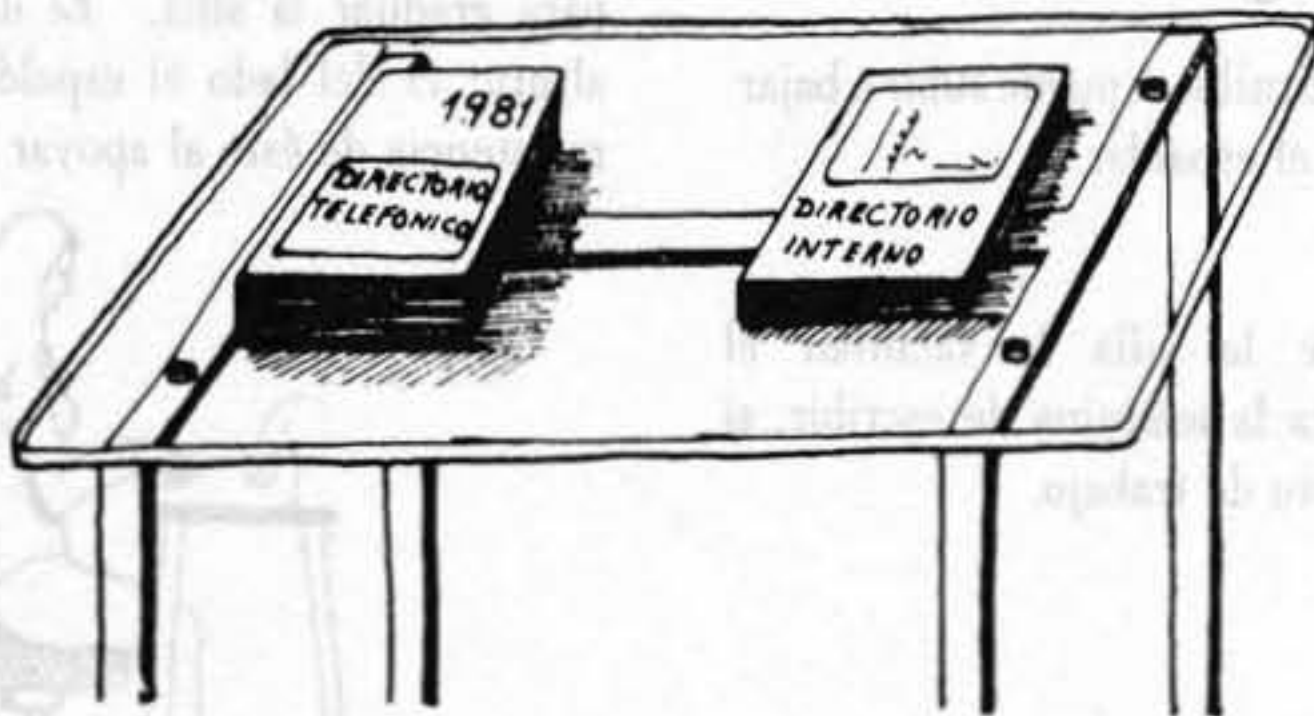
La sala de recibo o juego de muebles para recepción debe ser de un estilo sencillo. Sobre la

mesa de centro se deben colocar ceniceros y si es 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

Es la guía que proporcionan anualmente las empresas de teléfonos, con los nombres, direcciones y números telefónicos de los suscriptores. Las partes del directorio telefónico son:

1. Números de los teléfonos para llamadas urgentes.
2. Números de los teléfonos de las Empresas Municipales, para reclamos.
3. 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 páginas amarillas.
 - b. Índice.
 - c. Lista de suscriptores comerciales, industriales y profesionales.

Directorio Telefónico de la empresa

Es la guía que contiene los nombres de los Departamentos y secciones con sus respectivos números telefónicos directos, sus extensiones y los nombres de los jefes.

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

Esta especie de libro viene encuadernada y se utiliza por lo general para anotar las citas y las actividades que necesiten recordarse con anticipación.



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 empleado, su empresa, el cargo que desempeña y el número de su teléfono.
5. Dos casillas para marcar con "X" si la persona ha sido solicitada personal o telefónicamente. Pueden aparecer otras casillas correspondientes a mensajes frecuentes (volverá, por favor llamarle, etc.).
6. El recado, después de la palabra impresa MENSAJE.
7. Nombre de la persona que recibió el mensaje.

CURTIEMBRES QUITO LTDA.

Para

De parte de		De la empresa	
<input type="checkbox"/> Llamó por teléfono	<input type="checkbox"/> Volverá a llamarle	<input type="checkbox"/> Volveré	URGENTE <input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Vino a verle	<input type="checkbox"/> Por favor llamarle	<input type="checkbox"/> Quiere verle	
MENSAJE:			
Del teléfono	Fecha	Hora	Tomado por

CURTIEMBRES QUITO LTDA.

Para *Esperanza Marin*

De parte de *Dr. Suarez*

De la empresa: *Diesel Tractor.*

Llamó por teléfono

Volverá a llamarle

Volverá

URGENTE

Vino a verle

Por favor llamarle

Quiere verle



MENSAJE:

llegará a las 3:30 P.M. a la reunión

Del teléfono

373270

Fecha

17. Sept. 82

Hora

1:00 P.M.

Tomado por

Clara

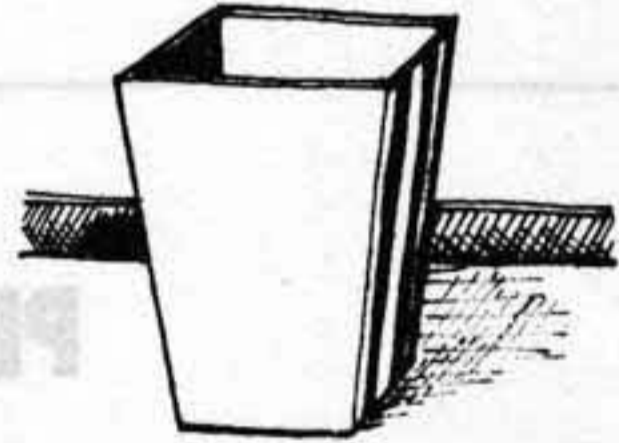
FICHAS EN BLANCO

Son recortes de papel en blanco de aproximadamente 10 cm de largo por 6 de ancho. Estos recortes sirven para anotar datos que

soliciten los visitantes y deberán tenerse a mano con el fin de evitar pérdida de tiempo.

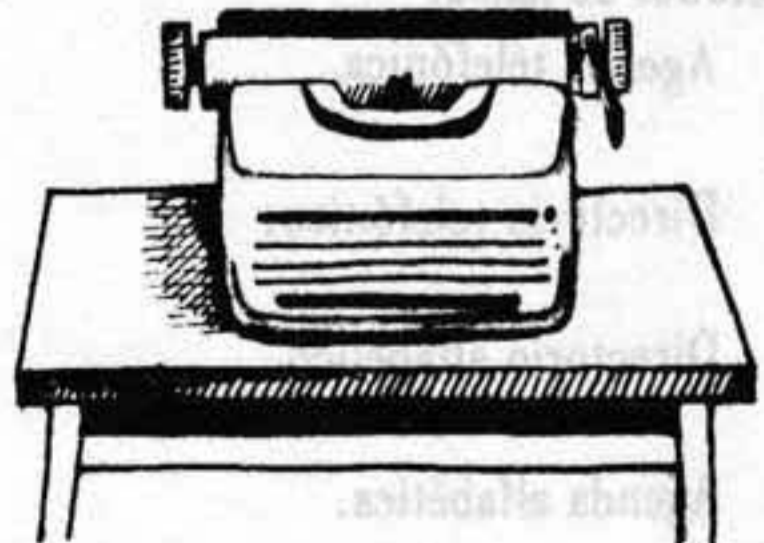
PAPELERA DE PISO

Debe tenerse cerca al escritorio para depositar allí los residuos de papelería y los demás materiales desechables.



MAQUINA DE ESCRIBIR Y MESA PARA LA MAQUINA

Si la organización de la empresa determina que la recepcionista debe elaborar algunos trabajos mecanográficos, la máquina y la mesa harán parte del puesto de trabajo.



RECUERDE:

La RECEPTIONISTA 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 Receptionista.

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____

2. Escriba usted cinco muebles que usted pueda encontrar en un teléfono:

- 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 decir que:

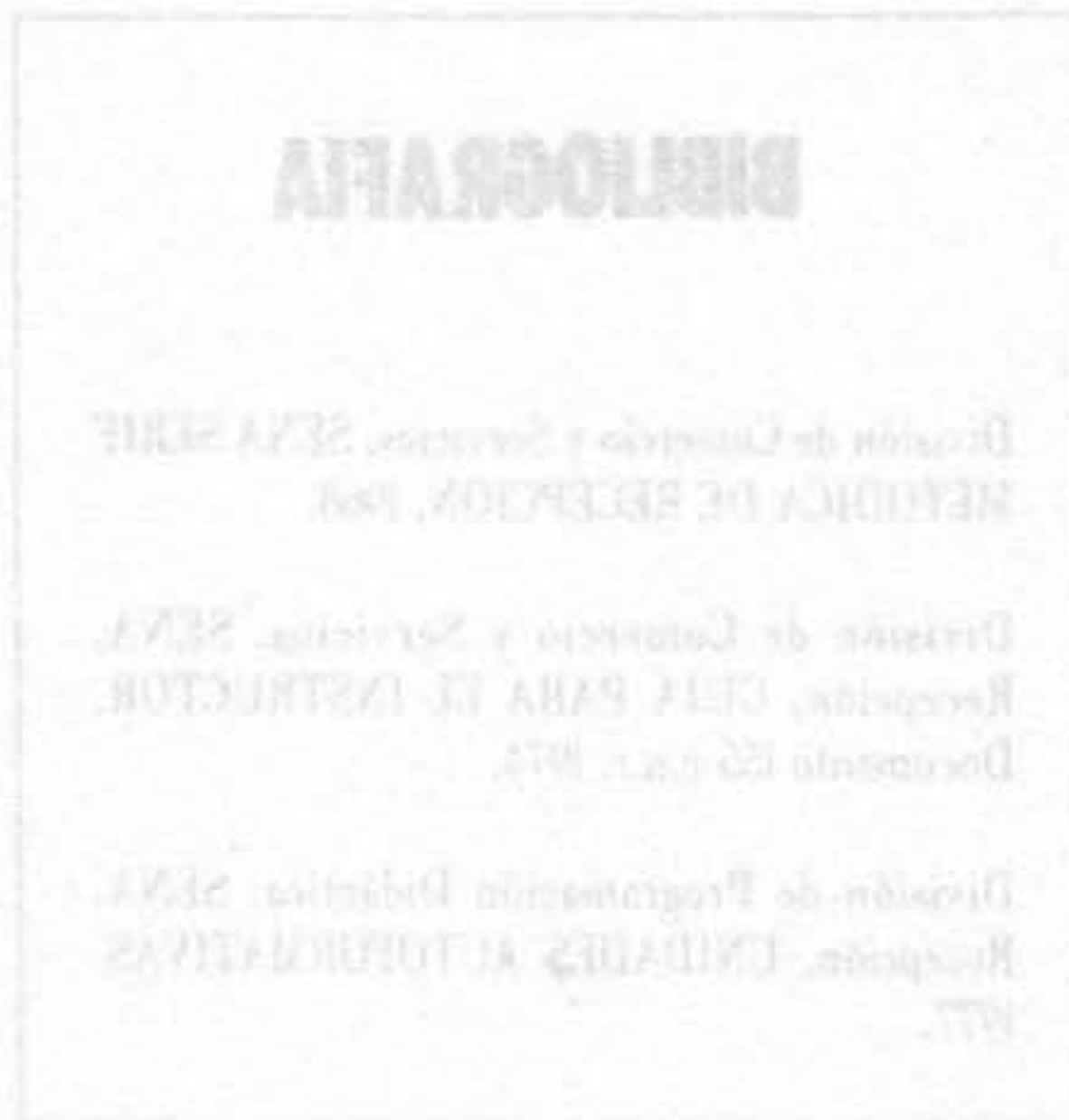
- a. Se pueden utilizar para dejar recados.
- b. En ellas se efectúan anotaciones para recordarlas con antelación a la fecha.
- c. Sirven para anotar las cosas de rutina.
- d. Se anotan datos que soliciten los visitantes.

3. 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.