

# PERFILES

## INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DE LAS OCUPACIONES



GOBIERNO FEDERAL

STPS



# Recepcionista 38

Como su nombre lo indica, la Recepcionista tiene como responsabilidad principal recibir y orientar a las personas que acuden a establecimientos como son edificios de oficinas, hoteles, hospitales, consultorios, etc. Su labor fundamental consiste en proporcionar información sobre el establecimiento a los visitantes y, en su caso, canalizarlos a las áreas de atención correspondientes. Para ello, frecuentemente opera un teléfono, un equipo de cómputo y/o un conmutador telefónico multilínea que puede dar servicio al corporativo o a un área en particular.

A esas tareas se suma la recepción, entrega y elaboración de correspondencia (cartas, facturas, contra-recibos, depósitos, retiros, memorándums, oficios, etc.) y el archivo de la misma, entre otras labores de oficina. En la mayor parte de los establecimientos, la Recepcionista realiza otras actividades ligadas a la atención de los usuarios. En el caso de consultorios, clínicas y hospitales, la Recepcionista proporciona, vía telefónica o de manera personal, información sobre los horarios disponibles para concertar citas, el costo de los honorarios médicos y de análisis de laboratorio y otros estudios clínicos, y las condiciones en las cuales debe de presentarse el paciente para ser atendido. Así también, en ocasiones, efectúa el cobro de los honorarios, el control de los expedientes médicos e, incluso, puede preparar al paciente para la consulta. Para realizar esta labor, es frecuente la contratación de personas con conocimientos de enfermería o medicina.

En los hoteles, posadas y otros establecimientos para el alojamiento temporal, la Recepcionista cumple con su función

principal al dar a conocer las condiciones y costo de los servicios de hospedaje, así como de promociones y otros paquetes turísticos. Es frecuente que también lleve un registro y control preciso de los gastos que los huéspedes efectúan durante su estancia, así como de las habitaciones y servicios disponibles.

La Recepcionista debe ser hábil para transmitir en forma breve y clara la información que los clientes le solicitan o necesitan obtener. Para ello, debe tener facilidad para expresarse en forma verbal y para escuchar con atención lo que se le dice. De igual manera, debe poseer habilidad para efectuar cálculos aritméticos y controlar información a través de sistemas de clasificación de documentos sencillos o sofisticados. Debe contar con la práctica necesaria en la operación de los programas de cómputo básicos (hojas de cálculo y procesadores de palabras), así como otros destinados al control de inventarios y la administración de procesos contables.

Es frecuente que las empresas soliciten a la Recepcionista tener un buen nivel de dominio del idioma inglés, sobre todo en aquéllas que mantienen un contacto con empresas u organizaciones establecidas en otros países. Entre ellas se encuentran los establecimientos de hospedaje, las agencias aduanales, las áreas de compras o comercio exterior, las agencias de viajes, empresas multinacionales o que cuentan con clientes en otros países.

¡Nuestros servicios son gratuitos!



Vivir Mejor