


DESCRIÇÃO DO CARGO					
	Área:	Título do Cargo	Cód. CBO	Emissão	Revisão
	Administrativa	Auxiliar Administrativo	4221-05	06/2019	00
Descrição Sumária					
<p>Responsável por recepcionar e prestar serviços de apoio a associados, visitantes e fornecedores na secretaria do clube. Prestar atendimento telefônico e fornecer informações presencialmente, averiguando as necessidades e dirigir ao responsável ou providenciando solução. Controlar agenda de eventos e efetuar reservas; conferir documentos de associados, notificando sobre normas internas e seguranças sobre presenças de visitantes. Realizar abertura e fechamento de caixa, recebendo pagamentos de mensalidades e emitindo recibos ao associado. Efetuar cobrança de inadimplentes. Atualizar e organizar o arquivo de documentos e monitorar o quadro de avisos do departamento. Efetuar cadastros, emitir documentos diversos; receber reclamações e sugestões, relatando-os e informando à gerência.</p>					
Descrição Detalhada					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepcionar e prestar atendimento presencial ou por telefone aos associados, visitantes e fornecedores, fornecendo informações gerais do clube, a fim de sanar dúvidas e necessidades dos clientes. ✓ Controlar agenda de eventos, verificando se a data solicitada está disponível, conferindo documentos e pagamento, efetuar as reservas e registrar o envio para o associado informando as normas internas do clube, visando evitar conflito de agendas de eventos do clube. ✓ Realizar abertura e fechamento de caixa, efetuando o recebimento de pagamentos de mensalidades e os lançamentos em sistemas e planilhas, gerando recibo e colher devidas assinaturas, para controlar o recebimento de receita do clube. ✓ Efetuar cobrança de inadimplentes, emitindo relatório em sistema, contatar associado e negociar data de pagamento da mensalidade em atraso, a fim de recuperar receita para o clube. ✓ Atualizar e organizar arquivos, documentos e fichas de associados, efetuando as correções em sistemas, visando manter os registros dos mesmos atualizados. ✓ Realizar cadastros em sistema, preenchendo as informações solicitadas, emitindo documentos, carteirinhas do clube e convites, para obter controle de todos os associados do clube. ✓ Relatar ocorrências no clube, através de recebimento de reclamações e sugestões, a fim de registrar fatos diversos no clube e reportar à gerência, propondo possível solução para as reclamações. ✓ Elaborar avisos de comunicação do clube, afixando-os no quadro de avisos, visando munir de informações os frequentadores do clube. ✓ Controlar achados e perdidos, efetuando o registro completo da situação, para identificar e registrar objetos perdidos dos frequentadores do clube. ✓ Participar de reuniões gerenciais, informando relatos do cotidiano, solicitando e fornecendo solução em geral. 					
Especificações do Cargo					
Formação	Experiências e Conhecimentos		Competências Comportamentais		
<p>Imprescindíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ensino médio completo. <p>Desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cursos de atendimento ao cliente. 	<p>Imprescindíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiência com atendimento ao público; - Vivência nas atividades de recepção; - Pacote Office básico; <p>Desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pacote Office intermediário. 		<ul style="list-style-type: none"> - Agir com bom senso; - Assiduidade e pontualidade; - Capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes; - Comunicar-se com facilidade; - Demonstrar conhecimentos de informática; - Demonstrar iniciativa; - Demonstrar organização; - Demonstrar receptividade; - Disciplina; - Empatia; - Espírito de equipe; - Proatividade; - Potencial para aprendizagem. 		