



# da **Ministério** RECEPÇÃO

# Razões para Excelência no Atendimento

- Pessoas bem recepcionadas voltam sempre.
- Os recepcionistas têm 70% da responsabilidade sobre a satisfação dos amigos visitantes.
- Nem sempre se tem uma segunda chance de causa boa impressão.
- Recuperar os interessados custará pelo menos 10 vezes mais do que mantê-los.
- Cada pessoa insatisfeita conta para aproximadamente 20 pessoas, enquanto os que ficam satisfeitos contam apenas para cinco.

# Aspectos importantes do Ministério da Recepção

1. Descrição da Função (O que o recepcionista faz).
2. Comportamento desejáveis para a função (o que é permitido e exigido).
3. Comportamento indesejáveis para a função (O que não é permitido).

# O QUE O MINISTÉRIO DA RECEPÇÃO FAZ?

- **RECEBE AS PESSOAS**

Os recepcionistas devem chegar mais cedo para organizar o que for preciso, orar em grupo e evitar correrias e estresse.

- **ORIENTA AS PESSOAS**

Além de dar às boas vindas, a equipe de recepção orienta os amigos visitantes para que se sintam bem e saibam aonde ir.

- **INFORMA AS PESSOAS**

Os recepcionistas devem estar atentos a qualquer ansiedade das pessoas para tirar suas dúvidas, com muita atenção.

# O QUE O MINISTÉRIO DA RECEPÇÃO FAZ?

## ○ ENTREGA MATERIAIS

Deve saber o conteúdo do que está entregando. É preciso inteirar-se antes, ler ou ver (se for um vídeo).

## ○ DEMONSTRA SIMPATIA

Isso deve aparecer no semblante. Receber com alegria e sorriso. As pessoas devem sentir que são bem-vindas.

## ○ COLETA DADOS

Quando for preciso deve-se fazer com muito tato, com um jeito especial. Explicar as vantagens de registrar os nomes, pois as pessoas às vezes são resistentes. Peça permissão e diga o objetivo de esta anotando as informações

# O QUE O MINISTÉRIO DA RECEPÇÃO FAZ?

- **ORIENTA SOBRE ESPAÇO E PROGRAMAÇÕES**

Pode encaminhar a um diácono ou diaconisa para que mostre a dependência do templo. Estar pronto(a) para dar todas as informações sobre a programação.

- **CAUSA BOM IMPRESSÃO**

Desde o primeiro olhar, os recepcionistas devem ter como objetivo deixar as pessoas felizes por terem vindo.

- **ENCAMINHA PARA A PESSOA CERTA**

Saber a quem encaminhar os amigos visitantes, caso seja necessário. Pode ser o pastor, ancião, diáconos, diaconisas, etc.

# O QUE O MINISTÉRIO DA RECEPÇÃO FAZ?

- **SUGERE MELHORIAS GERAIS**

O recepcionista deve estar atento e sugerir melhorias à equipe de liderança.

- **ATENDE NECESSIDADES ESPECIAIS**

Cadeirantes, pedintes, bêbados, golpistas, etc. Encaminhar para quem possa resolver o caso. Não perder tempo com essas situações, sua função é recepcionar.

- **DESPEDE AS PESSOAS**

Quem recebe, despede também. Despedir é tão importante quanto receber. Fazer de forma rápida para não atrapalhar a saída do público.

# O QUE O MINISTÉRIO DA RECEPÇÃO FAZ?

- **CONHECE OS MEMBROS DA IGREJA**

Se o amigo visitante solicitar ajuda ou quiser alguém para acompanhá-lo, o recepcionista, que conhece os membros da igreja, poderá encaminhá-lo a algum irmão que tenha características em comum e conhecimento doutrinário. Por exemplo, um médico pode ser apresentado a outro médico. Isso também é importante, para saber distinguir quem é membro e amigo visitante.

# COMPORTAMENTO DESEJÁVEIS À FUNÇÃO

## 1. PESSOAS SIMPÁTICAS

Os recepcionistas precisam ser agradáveis, tanto na comunicação corporal como na verbal. O sorriso é a marca das pessoas simpáticas

## 2. COMUNICATIVAS

Comunicar é tornar uma mensagem comum. É fazer-se entender. É estar seguro de que o receptor entendeu nosso conteúdo.

## 3. EMPÁTICAS

Colocar-se no lugar das pessoas, mas de forma objetiva, isto é, dar toda atenção, mas sem levar consigo a alegria e a dor dos outros.

# COMPORTAMENTO DESEJÁVEIS À FUNÇÃO

## 4. ESPÍRITO DE EQUIPE

Estar disposto a cooperar, ajudar, ceder em suas ideias. Em síntese, dominar a tarefa e manter os relacionamentos.

## 5. PERCEPÇÃO

Ter noção do que se passa no ambiente, uma visão mais ampla. Procurar fazer a leitura não verbal das pessoas (como chegam e estão se sentindo) e atuar em cima disso.

## 6. SOCIABILIDADE

Facilidade em aproximar-se das pessoas. Se souber o que faz e gosta evidenciar isso na conversa.

# COMPORTAMENTO DESEJÁVEIS À FUNÇÃO

## 7. CONFIANÇA

Mostrar postura de firmeza e segurança no que está fazendo. Olhar direto nos olhos. Não gaguejar ao falar. Se for preciso dizer que não sabe, fazer com naturalidade. (ex: Vou me informar com os responsáveis e logo lhe dou um retorno).

## 8. PROATIVIDADE

Ter iniciativa. Fazer o que tem que ser feito. Não ficar esperando o comando dos outros.

# COMPORTAMENTO DESEJÁVEIS À FUNÇÃO

## 10. ORGANIZAÇÃO

Manter em ordem materiais, anotações. Organizar o ambiente antecipadamente. Evitar correria de última hora.

## 11. RAPIDEZ

Postura viva. Responder rapidamente às necessidades das pessoas ou de circunstâncias.

# COMPORTAMENTO INDESEJAVÉIS À FUNÇÃO

## 1. PROLIXIDADE

Não falar além do necessário. Não exagerar nas explicações.

## 2. INDISCRICÃO

Jamais fazer perguntas indiscretas sobre idade, se são marido/mulher, etc.

## 3. INTIMIDADE/PEGAJOSO(A)

Evitar tratamentos de intimidade, abraços, chamar pelo apelido, ou dar um apelido. Muita aproximação física.

# COMPORTAMENTO INDESEJÁVEIS À FUNÇÃO

## 4. CANSAR OS OUTROS

Não insistir em conversas, por exemplo, a ponto de deixar as pessoas cansadas e incomodadas.

## 5. FOFOCA

Não praticar e nem incentivar.

## 6. TAGARELICE

Cuidar com conversas que desfocam a atenção da tarefa.

# COMPORTAMENTO INDESEJAVÉIS À FUNÇÃO

## 7. VULGARIDADE

Evitar risadas, cochichos e comportamentos que rebaixam a grandeza do serviço.

## 8. IRRESONSABILIDADE / IMPONTUALIDADE

Não faltar nas reuniões de equipe

## 9. TAGARELICE

Cuidar com conversas que desfocam a atenção da tarefa.

## 10. DISCRIMINAÇÃO

Todos deverão receber a mesma atenção e cuida

# COMPORTAMENTO INDESEJAVÉIS À FUNÇÃO

## 11. APATIA

Jamais mostra postura física de indisposição, tristeza. Ao contrário, ombros altivos e olhar vivo e atento ao bem-estar das pessoas.

## 12. MELINDROSA

Gente muito sensível. A mínima contrariedade já é suficiente para se amuar. Isso afeta a equipe de forma negativa.

## 13. ARTIFICIALIDADE

Fazer o serviço de forma mecânica, sem por o coração, a ponto de ser percebido.

## VOTO DO RECEPCIONISTA

CADA PESSOA QUE ENTRAR PELA PORTA DA  
MINHA IGREJA É CANDIDATO A SALVAÇÃO,  
ALGUÉM POR QUEM CRISTO DEU A VIDA, E É  
MINHA FUNÇÃO COMO RECEPCIONISTA  
FACILITAR SUA ENTREGA A JESUS.



da **Ministério**  
**RECEPÇÃO**



IGREJA ADVENTISTA  
DO SÉTIMO DIA  
Associação Sul do Pará



da **Ministério**  
**RECEPÇÃO**



IGREJA ADVENTISTA  
DO SÉTIMO DIA  
Associação Sul do Pará



da **Ministério**  
**RECEPÇÃO**



IGREJA ADVENTISTA  
DO SÉTIMO DIA  
Associação Sul do Pará



da **Ministério**  
**RECEPÇÃO**



IGREJA ADVENTISTA  
DO SÉTIMO DIA  
Associação Sul do Pará



Abrindo os  
Braços e o  
Coração  
[www.esperanca.com.br](http://www.esperanca.com.br)

da **Ministério**  
**RECEPÇÃO**



IGREJA ADVENTISTA  
DO SÉTIMO DIA  
Associação Sul do Pará