

**CENTRO ESPÍRITA ISMAEL
DEPARTAMENTO DE ENSINO DOUTRINÁRIO
AV. HENRI JANOR, 141, JAÇANÃ - SP
FONE: 201-6747**

APOSTILA

CURSO DE RECEPCIONISTA ESPÍRITA

RECEPÇÃO E RECEPCIONISTA

- **DEFINIÇÃO**

Recepção - é o ato de receber a pessoa que procura a Casa Espírita.

Recepcionista - é o colaborador encarregado do atendimento.

- **RELAÇÕES PÚBLICAS**

Definir relações públicas é definir relações privadas. É traçar uma linha divisória entre a liberdade pessoal e a responsabilidade social. Esta linha nunca poderá ser estável. É uma linha móvel que pode ser, continuamente, retraçada à proporção que as condições se modificam. O colaborador dessa área deve ser um estudioso dos efeitos da conduta individual e de grupo. Deve usar o seu conhecimento de modo a reduzir as conseqüências malélicas de tal conduta e aumentar os seus efeitos benéficos. O interesse público deve prevalecer sobre o interesse privado. (1)

- **TRATAMENTO DIFERENCIADO**

Pesquisas realizadas pela Psicologia Social demonstram que as pessoas sentem necessidade de serem tratadas como **únicas**. Muitas vezes, o que leva a um atendimento inadequado, não é a falta de conhecimento desta atividade específica, nem a ausência de conceitos teóricos do comportamento, mas sim uma percepção distorcida das pessoas, das situações e até de si próprio. Quem define atendimento como trabalho de rotina erra na base do conceito, reduzindo uma função vital a mero aglomerado de regras e procedimentos que não acompanham a dinâmica do processo. (2)

- **OPINIÃO PÚBLICA**

Entende-se, aqui, a **imagem** que as pessoas, freqüentadores (efetivos ou potenciais) ou não - têm do Centro Espírita. Ela resulta de todas as experiências, impressões e posições apresentadas em relação a esta instituição, e exprime-se e modifica-se sem ser condicionada necessariamente pela aproximação física dos indivíduos, ou seja: a imagem de determinado estabelecimento pode ser formada de maneira subjetiva. Exatamente por ser difícil controlar esse tipo de opinião é altamente prejudicial para a organização que o público forme uma imagem negativa da mesma. (2)

- **INTERESSE PÚBLICO**

É o que a opinião diz que ele é. Acadêmicos, eruditos, cientistas, a "*intelligenza*" não chegaram a um acordo, mas o bom senso indica que as nossas ações devem ser canalizadas para o bem-estar geral da organização em que estivermos inseridos. Neste sentido, o recepcionista tem grande possibilidade de influir na opinião pública e, portanto, no interesse público. (1)

RECEPCIONISTA, ENCAMINHADOR E ATENDENTE DE PORTA

• DISTINÇÃO DOS TERMOS

Embora os três assuntos englobem a recepção, devemos distinguir suas funções.

Recepcionista - é o colaborador que recebe as pessoas à entrada do Centro, indicando-lhes as dependências a que se dispõem a ir;

Encaminhador - é o colaborador que faz o elo de ligação entre o entrevistado e o entrevistador;

Atendente de Porta - é o colaborador que recebe as pessoas portadoras de papeletas para o “passe”, dirigindo-as para suas devidas assistências espirituais.

• OBJETIVOS DA RECEPÇÃO

Dar as primeiras orientações e esclarecimentos

Quanto ao visitante - direcioná-lo à secretaria para conversar com a pessoa que esteja representando o Centro naquele dia: Presidente, Vice-Presidente, Secretário Geral etc.

Quanto ao iniciante - indicar-lhe a sala de espera para entrevista, ou se apenas quiser tomar um passe, a sala apropriada.

Quanto ao portador da papeleta de passes - depois de tomar conhecimento do tipo de passe e da sala, orientar para se dirigir ao local estipulado.

Observação: em todos os casos o calor humano é que conta. Cuidar para que o freqüentador saia satisfeito e tenha uma boa impressão do Centro. (3)

• PERFIL DO COLABORADOR

Para atuar nesses três níveis de recepção, o colaborador deve ter as seguintes características:

- **facilidade** de se relacionar com outras pessoas;
- **memorizar** fisionomias e nomes;
- **gostar** de auxiliar pessoas, sem fazer a vez do entrevistador
- **equilíbrio** para não se irritar com a agitação dos locais de grande movimento de pessoas;
- **discernimento** para não se perturbar diante de situações, como as de lidar com pessoas revoltadas e alcoolizadas
- **conhecimento** para não absorver para si problemas alheios, na ânsia de resolvê-los.

(3)

- **QUALIDADES DO ATENDIMENTO**

Ser cortês - atender indistintamente ao pobre quanto ao rico, às mulheres quanto aos homens e às crianças quanto aos adultos;

Prestar orientação segura - muitas vezes o freqüentador fica inibido diante do Centro Espírita. Deve dirigir-se a ele nos seguintes termos: deseja alguma coisa? É a primeira vez que vem a este local? Em que posso servi-lo?

Mostrar boa vontade - é sempre gratificante para o freqüentador ser reconhecido e cumprimentado pelo colaborador que o atendeu anteriormente;

Atender de imediato - lembrar que, para quem espera, um minuto parece muito;

Como um cartão de visita - trajar-se discretamente, para fornecer uma imagem positiva da instituição. (2)

- **COMO ENCAMINHADOR E AUXILIAR DO ENTREVISTADOR**

Deve atentar para as seguintes observações:

Apresentar-se ao trabalho com vinte minutos de antecedência;

Ser um elo de ligação entre o entrevistador e o recepcionista ou atendente de porta, a fim de controlar o número de entrevistados do dia;

Conversar apenas o necessário com o entrevistado, evitando fazer a vez do entrevistador;

Participar da abertura e do encerramento do trabalho de entrevista;

Tomar conhecimento das demais instruções apresentadas às páginas 09 e 10 da Apostila para o Curso de Entrevistador Espírita, elaborada pelo CEI. (4)

- **O COLABORADOR EFICIENTE**

Sua função é dirigir o fluxo de pessoas que procuram a Casa Espírita. Nesse sentido, deve preparar-se mentalmente, para ser o médium da recepção, isto é, não se envolver emocionalmente com pessoas, coisas e lugares.

- **FUNCIONAMENTO**

Para que exista legalmente, o Centro Espírita deve possuir um **estatuto** devidamente registrado no órgão competente. Além disso, há que se eleger a Diretoria Executiva e os Departamentos Constitutivos. Regimentos internos, quadro de sócios, livros contábeis, fichário de colaboradores e alunos são outros detalhes importantes. Há que se ter, também no local próprio ou alugado, onde os adeptos possam reunir-se e realizar os seus trabalhos e estudos doutrinários.

- **HIERARQUIA ADMINISTRATIVA**

O organograma do Centro apresenta no topo a Diretoria Executiva, seguida dos Departamentos e Sub-Departamentos. Os trabalhos dentro dos Departamentos são executados tendo um supervisor, um dirigente, um secretário e colaboradores de um modo geral. Devemos ter em mente a responsabilidade da direção: cada um deve situar-se dentro de sua tarefa para que o todo funcione harmonicamente.

- **MOVIMENTO ESPÍRITA**

O Centro Espírita não é um núcleo isolado. Ele participa dos eventos programados pelos órgãos coordenadores do movimento espírita. No Estado de São Paulo, os mais representativos são: USE (União das Sociedades Espíritas) e FEESP (Federação Espírita do Estado de São Paulo). Há outras de menor porte como a COLIGAÇÃO ESPÍRITA PROGRESSISTA e a ALIANÇA ESPÍRITA.

- **DADOS ÚTEIS A SEREM MEMORIZADOS**

Data da fundação e primeira Diretoria do CEI, Diretoria em exercício, estatutos em vigor, representante do Centro junto aos diversos órgãos, Diretores dos diversos Departamentos, Dirigentes e Expositores dos diversos cursos, Dirigentes dos trabalhos espirituais, tabela dos horários do Plantão, número aproximado de sócios, e calendário das reuniões da Diretoria Executiva.

- **VIVÊNCIA DOS PROBLEMAS DO CENTRO**

O recepcionista deve se interessar pelas dificuldades e problemas que o Centro atravessa. Sem essa consciência, não conseguirá adquirir uma visão ampla do local que frequenta. Limita-se, assim, sua capacidade de influir na imagem que os frequentadores formam do Centro e da Doutrina Espírita.

PRÁTICA DA RECEPÇÃO

- **TIPOS DE ATENDIMENTO**

INICIANTE - o recepcionista deve dirigir-se a ele nos seguintes termos: é a primeira vez que vem a esta Casa? Em que posso servi-lo? No diálogo subsequente, limitar-se a responder com brevidade, indicando-lhe de imediato a direção a ser tomada.

ASSISTIDO QUE VEIO SEM PAPELETA - *Posição do Centro*: deve-se ministrar o passe, porém, certificar-se junto ao Plantão, nos casos de P1/2, P3/E e P3/F. Não havendo entrevista no dia, indicar-lhe o A3 e o Espiritual. Observe que, muitas vezes, a pessoa foi trazida ao Centro, depois de muita insistência de um familiar freqüentador da Casa.

PORTADOR DE PAPELETA QUE MARCA OUTRO DIA - *Posição do Centro*: deve-se aplicar o “passe”. O recepcionista pode ter outra noção de disciplina, mas deve obedecer às determinações do Departamento de Assistência Espiritual. Se agir de acordo com sua vontade, poderá criar desarmonia no fluxo das pessoas dentro do recinto.

PRIMEIRA VEZ MAS NÃO QUER PASSAR PELA ENTREVISTA - *Posição do Centro*: deixá-lo tomar o Passe Espiritual ou A2, sem forçá-lo para passar pela entrevista. Deve-se criar um sistema de liberdade, para não cairmos nos erros de outros credos religiosos.

ALCOOLIZADO - *Posição do Centro*: aplicar somente o “Passe de Limpeza”, sem os transversais cruzados. Evitar o gesto de reprovação ao cheiro do odor etílico. Fazê-lo sentir-se bem dentro do Centro ,apesar de sua situação passageira, pois trata-se de necessitado de auxílio.

- **BIBLIOGRAFIA CONSULTADA**

(1) CHILDS, H. L. *Relações Públicas e Opinião Pública*. Rio de Janeiro, USAID, 1964.

(2) PILARES, N. *Atendimento ao Cliente - O Recurso Esquecido*. São Paulo, Livraria Nobel (Livros Sumariados), 1988.

(3) FEESP (ÁREA FEDERATIVA). *Complemento do Manual RODSE*.

(4) NASCIMENTO, J. V . E OUTROS. *Apostila para o Curso de Entrevistador Espírita*, CEI.

- **LEITURA RECOMENDADA**

PIRES, J. H. *O Centro Espírita*. São Paulo, Paidéia, 1980.

GARCIA, W. *O Centro Espírita*.

CARVALHO, C. *Organização de Centro Espíritas - Doutrinário, Jurídico, Contábil*. São Paulo, Lake/Sanatório, 1978.

Sbg27/03/97.