



## Ficha Técnica de Recepcionista

### Introducción:

Los recepcionistas y las recepcionistas son las personas que atienden al público en la oficina o zona de recepción. Por ejemplo, en un hotel, restaurante, centro dental, gimnasio, etc.

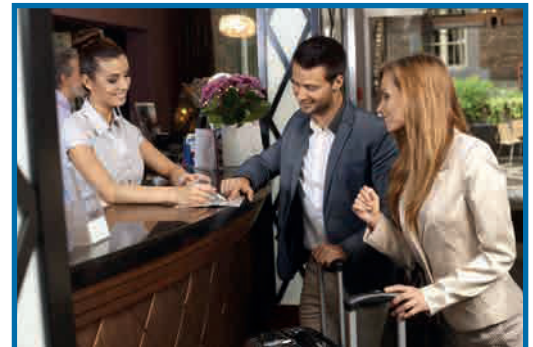
Las tareas de los recepcionistas y las recepcionistas son:

- Dar la bienvenida a los clientes u otro tipo de visitantes.
- Atender las necesidades de los clientes sentados o de pie tras un escritorio o mostrador, reciben a la gente cuando llega, y atienden sus preguntas y necesidades.
- Registrar la entrada y salida de los clientes. Los y las recepcionistas tienen que apuntar y revisar cuando entran y salen los clientes.
- Dar información a los clientes.
- Realizar tareas de administración como por ejemplo, concertar citas, preparar facturas y cobrar a los clientes.
- Responder a solicitudes de información hechas por teléfono o correo electrónico.

Las personas que trabajan como recepcionistas tienen riesgos en su trabajo.

Los riesgos más graves son:

- Caídas al mismo nivel. Pueden resbalar o tropezar con un objeto del suelo.
- Golpes con cajones, puertas, muebles, etc.
- Tocar un aparato o instalación eléctrica en mal estado.
- **Forzar** mucho la vista. Debido a reflejos o **deslumbramientos** del ordenador, o falta de iluminación.
- Fatiga postural. Al estar mucho tiempo sentado o de pie adoptamos malas posturas.
- **Sobresfuerzos**. Al llevar las maletas de los clientes.
- Agresiones físicas o insultos de los clientes.



Una recepcionista atiende a dos clientes.



Maletas de los clientes.

**Riesgo** es la posibilidad de que algo o alguien sufra un daño.

**Forzar** es aplicar la fuerza física para poder hacer algo.

**Deslumbramiento** es una pérdida momentánea de la vista producida por una luz o resplandor muy intensos.

**Sobresfuerzo** es hacer más esfuerzo del que debemos.



## ¿Cómo podemos evitar estos riesgos?

- Caídas al mismo nivel. Para evitar los tropiezos o resbalones:
  1. Las zonas de trabajo y las zonas por donde hay que pasar tienen que estar ordenadas, limpiar y secas.
  2. Cuando el suelo esté mojado hay que poner un cartel.
  3. Hay que utilizar un calzado adecuado.
- Golpes. Para evitar los golpes:
  1. La zona de trabajo tiene que estar ordenada (cerrar cajones y puertas, sillas en su sitio, etc.).
  2. Los muebles que tengan **salientes** tienen que estar protegidos y **señalizados**.
- Contactos eléctricos.
  1. Desconectar los equipos eléctricos por la **clavija** sin tirar del cable.
  2. No manipular ni intentar arreglar equipos eléctricos (impresoras, escáner, etc.).
  3. Si algún equipo eléctrico no funciona bien hay que desconectarlo y avisar a un superior.
  4. Los cuadros eléctricos deben estar cerrados con llave, señalizados y solo lo pueden tocar el personal autorizado.
- Forzar mucho la vista. Para evitar los reflejos o deslumbramientos:
  1. Las mesas de trabajo se colocan de forma que la luz (natural o artificial) no llegue directamente a la mesa.
  2. La superficie del teclado y de la mesa deben de ser **mate**.
  3. Las ventanas tienen que tener cortinas o persianas para regular la luz.
  4. Cuando se usa durante mucho tiempo el ordenador tiene que haber buena iluminación.



Zona de trabajo limpia y ordenada.

**Saliente** es una zona que sale de la superficie.

**Señalizar** es colocar señales en un lugar.



Una impresora es un equipo eléctrico.

**Clavija** es una pieza que sirve para enchufar un aparato.



**Mate** es que no tiene brillo.





- Fatiga postural.

- » Cuando se está mucho tiempo de pie:

1. Apoyar un pie en un **reposapiés**, y después el otro.
2. No usar tacones.
3. Separar los pies.
4. Tener un taburete alto para descansar la espalda.

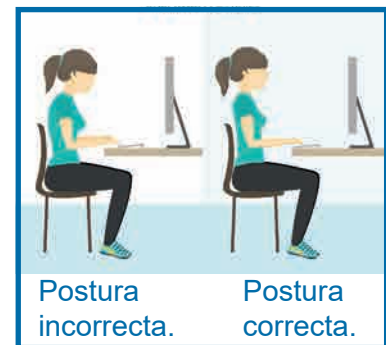
- » Cuando se está mucho tiempo sentado:

1. La pantalla y el teclado del ordenador tienen que estar **alineados**.
2. La pantalla tiene que estar a la altura de los ojos.
3. La silla tiene que tener **respaldo**.
4. Los pies tienen que llegar al suelo. Si los pies no llegan al suelo hay que poner un reposapiés.
5. Las personas deben levantarse y andar para cambiar la postura.
6. Las personas deben realizar ejercicios y estiramientos de espalda, cuello, etc.

- Para evitar **sobreesfuerzos**:

1. Utilizar aparatos mecánicos para mover cargas grandes y pesadas. Si no es posible usar un aparato mecánico se debe mover la carga entre varios trabajadores o trabajadoras.
2. Hay que trabajar con la espalda recta.
3. Hay que evitar giros o movimientos laterales que puedan dañar la columna.
4. Hay que evitar movimientos bruscos y repetitivos y continuos.

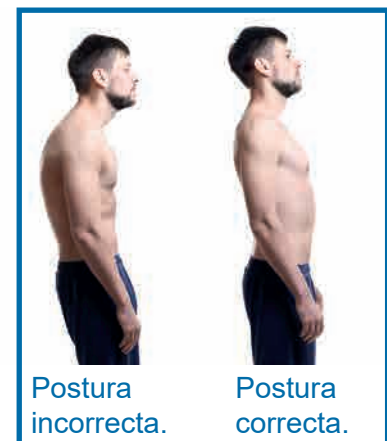
**Reposapiés** es un taburete pequeño para apoyar los pies cuando se está sentado.



**Respaldo** es la parte vertical de la silla donde se apoya la espalda.

**Alinear** es colocar en línea recta.

**Sobreesfuerzo** es hacer más esfuerzo del que debemos.





- Para evitar las agresiones de los clientes:
  1. Identificar a las personas o situaciones conflictivas.
  2. Mantener la calma. Mostrar tranquilidad.
  3. No responder a las **provocaciones**.
  4. Hablar con tono amable y conciliador.
  5. Dejar que el cliente explique su versión de los hechos y sus sentimientos.
  6. Si la situación se vuelve demasiado violenta hay que avisar al personal de seguridad.

**Provocación** es el conjunto de gestos, palabras y acciones que hacen que una persona sienta enfado.



Un trabajador tiene una conversación amable con sus clientes.



Un cliente enfadado.



Una clienta enfadada.

Este pictograma informa que el texto al que acompaña es de lectura fácil.

La información que se da en el texto es la misma que en el texto original, pero mediante frases cortas, expresiones sencillas e imágenes accesibles.

En el proceso de adaptación a lectura fácil participan personas con dificultades de comprensión lectora.

En muchos lugares de Europa ya se emplea este sistema.

Muchas personas, dicen que con la lectura fácil están mejor informadas.

La adaptación a Lectura Fácil de los textos hace que no se pueda utilizar en toda su extensión las normas de redacción en referencia al Género.



[institutolecturafacil.org](http://institutolecturafacil.org)

### **Dirección:**

Jorge-Martín Pérez García. Instituto Lectura Fácil

Manuel Gutiérrez Valdés. Instituto Lectura Fácil

### **Coordinación:**

Inmaculada Llovet García. Instituto Lectura Fácil

Susana Pérez Sualis. Instituto Lectura Fácil

### **Validación técnica:**

Inmaculada Llovet García. Instituto Lectura Fácil

### **Adaptación lectura fácil:**

María García Llovet. Cuarto Sector S. Coop. And.

### **Validación Cognitiva:**

Fernando Celestino Regalado. ANIDI.

Asociación Nazarena de personas con discapacidad intelectual de Dos Hermanas. Sevilla.

José Luis Lineros Chamorro. ANIDI.

Asociación Nazarena de personas con discapacidad intelectual de Dos Hermanas. Sevilla.

Laura Monge Rivero. ANIDI.

Asociación Nazarena de personas con discapacidad intelectual de Dos Hermanas. Sevilla.

Yolanda Rodríguez García. ANIDI.

Asociación Nazarena de personas con discapacidad intelectual de Dos Hermanas. Sevilla.

Consolación Rubio Romero. ANIDI.

Asociación Nazarena de personas con discapacidad intelectual de Dos Hermanas. Sevilla.

### **Edición y Maquetación:**

Nerea Aragón Ariza. Ediciones Rodio, S. Coop. And.

Susana Pérez Sualis. Ediciones Rodio, S. Coop. And.

**Inclusión Europe:** <http://www.inclusion-europe.eu/>