



PORTUGUÊS

Ortografia - emprego de letras na grafia de palavras,	1
Divisão silábica;	18
Efeitos comunicativos dos sinais básicos de pontuação (exclamação, interrogação);	24
Conhecimentos básicos de Acentuação;	33
Substantivo (nome): Gênero – masculino e feminino; Número – singular e plural;	38
Ideias básicas sobre palavras sinônimas e antônimas;.....	43
Compreensão e interpretação de textos com palavras ou com imagens.....	44

CONHECIMENTOS GERAIS

Aspectos geográficos, históricos, políticos e administrativos do Mundo, Brasil, Ceará e do Município de Iguatu – CE	1
Atualidades históricas científicas, sociais, políticas, econômicas, culturais, ambientais e administrativas do Mundo, Brasil, Ceará e do Município de Iguatu – CE	221

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

APRESENTAÇÃO: Perfil de um atendente e suas atribuições;.....	1
Relacionamento humano no trabalho;.....	10
Como acolher encaminhar um visitante a sala de recepção;	16
Receber, controlar e arquivar correspondências;	17
MERCADO DE TRABALHO: Conhecimento dos dispositivos de segurança e a importância de trabalhar em conjunto com os Vigilantes;	24
A qualidade no atendimento para fidelizar a clientela; Atendimento, Tratamento, Satisfação e Encantamento do cliente;	37
COMUNICAÇÃO: A importância da prestação de informações corretas; Como lidar com pessoas difíceis;.....	47
Disciplina, Conduta, Ética e Etiqueta	54
APRESENTAÇÃO PESSOAL: Principais Habilidades de um recepcionista como: Sensibilidade; jogo de cintura; receber e controlar correspondências; conhecimento dos controles de segurança dentre outros;	71
A postura profissional; Aparência e higiene pessoal	86
Ética e sigilo profissional.....	104
Relações públicas e interpessoais	107
Segurança no trabalho e de preservação ambiental	120
Técnicas de atendimento ao público. Qualidade no atendimento.....	129
Direitos Humanos.	129
Comunicação telefônica. Atendimento Pessoal	140
Rotinas Administrativas Financeiras	146
Organização da agenda de trabalho	155
Técnicas de orientação.....	160

SUMÁRIO