

RECEPCIONISTAS-TELEFONISTAS EN OFICINAS, EN GENERAL

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los recepcionistas son responsables del área de recepción de un negocio. Contestan el teléfono, saludan a los invitados, transmiten información, responden consultas e instruyen a los visitantes. Son el primer punto de contacto para los proveedores y clientes.

FUNCIONES

Recibir visitantes invitados o clientes.	Dirigir a los clientes a la ubicación o persona adecuada.
Hacer citas para clientes.	Suministrar folletos informativos o formularios.
Atender solicitudes telefónicas de información o citas.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

Comunicarse con los clientes
 Comunicarse por teléfono
 Difundir comunicaciones internas
 Recibir a los huéspedes
 Respetar las directrices de la organización
 Transmitir instrucciones verbalmente

Transmitir los mensajes
 Utilizar Microsoft Office

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Gestionar las citas
 Llevar libros diarios
 Organizar la recepción

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIALES

Elaborar documentación de conformidad con los requisitos legales
 Entregar correspondencia
 Gestionar reclamaciones de clientes
 Hacer reservas a petición de los clientes
 Llevar un registro de la correspondencia
 Ocuparse de la caja para gastos menores
 Organizar las instalaciones para el personal de la oficina
 Procesar datos

Responder a consultas de clientes
 Tramitar pagos
 Utilizar distintos métodos de comunicación
 Utilizar sistemas administrativos

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Archivar documentos
 Entregar las credenciales
 Llevar a cabo la administración personal
 Ocuparse del correo
 Preparar una factura

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Normas y directrices de gestión de empresas
 Servicio al cliente

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

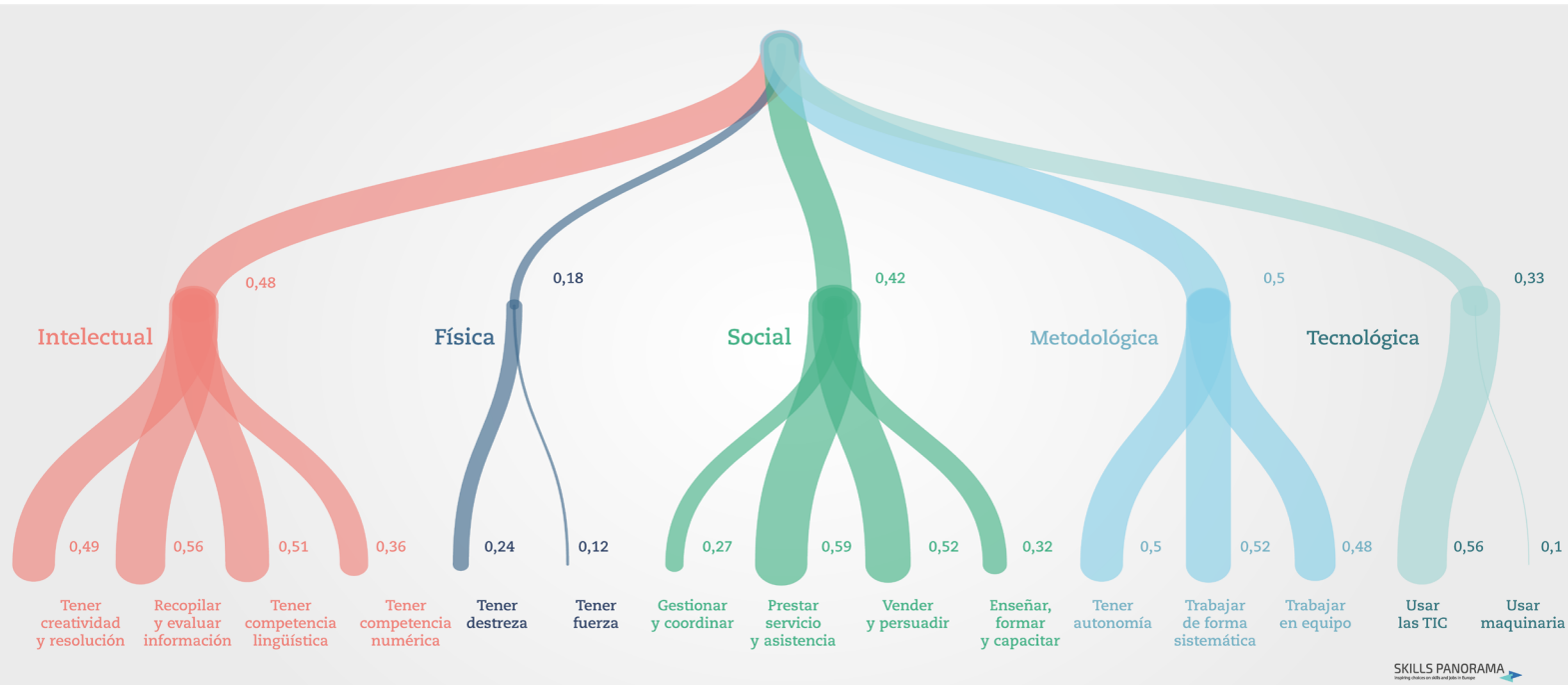
Administración de la oficina
 Técnicas contables

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “empleados de atención al cliente”.

Destacan las competencias de tipo **sociales y metodológicas, intelectuales y tecnológicas**.

Las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, recopilar y evaluar información, usar las TIC, trabajar de forma sistemática y tener competencias lingüísticas**.



COMPETENCIAS CLAVE

DESTACA

Demanda de **profesionales polivalentes**. Al ser una ocupación presente en diversos sectores profesionales, los trabajadores deberán tener una **amplia predisposición y capacidad de aprendizaje y adaptación** a las necesidades específicas del puesto de trabajo. Son fundamentales las **competencias del área de administración y gestión**.

Se precisan competencias relacionadas con la **atención y el buen servicio al cliente** tanto de manera **presencial** como **telefónica y online** (gestión del email) ya que son el primer contacto de los clientes y empleados con la empresa. Serán por tanto fundamentales las **competencias comunicativas, trabajar de forma ordenada y sistemática** y la capacidad de **analizar y discriminar la información** y derivar adecuadamente la información a sus destinatarios. Deben **trabajar en equipo** y ser personas **dinámicas y proactivas**. También se requieren competencias para la **gestión de pedidos** de material y el **pago y registro de los gastos** realizados.

EN ESPAÑA

TECNOLOGÍA

Destaca el uso de **programas de ofimática, el manejo de internet y redes sociales** para la comunicación con el cliente, así como el manejo de **programas específicos de registro**.

IDIOMAS

Se valora el dominio de idiomas, fundamentalmente **inglés**.

EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Se comparten las mismas competencias clave que para el conjunto del Estado.

Destaca la demanda de profesionales con vocación de servicio y atención al cliente y amabilidad en la comunicación, con dominio de informática y la comunicación multicanal, así como con conocimientos de idiomas, especialmente inglés. Es necesaria la flexibilidad en cuanto al tipo de tareas a realizar, así como la capacidad de adaptación y trabajo en equipo.

5 competencias clave, según estos profesionales*

Servicio al cliente

Trabajo en equipo

Comunicación

Resolución de problemas

Habilidades medias de TIC

*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 2

ADG307_2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Técnico en gestión administrativa



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Conocimientos informáticos nivel usuario.



PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

Suele requerirse el título de técnico en gestión administrativa o similar.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia requerida suele ser de un año en un puesto similar.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal por cuenta ajena.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada completa.



RETRIBUCIÓN

Entre 10.000 y 14.000€ brutos anuales según las ofertas de empleo consultadas.

El salario mínimo bruto anual es 13.423,64 euros brutos anuales según el Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos en la Comunidad Autónoma de Madrid 2019-2021.

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 44 (Empleados de agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas empleados de ventanilla y afines (excepto taquilleros)) en el Estado Español es 17.300 euros, oscilando entre 9.000 (percentil 10) y 27.800 euros (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Este profesional se ubica en cualquier empresa o entidad tanto del sector público como privado, realizando las funciones a instancias de un superior.

La vía de promoción más común es, mediante formación y cualificación o bien experiencia, a puestos de mayor responsabilidad, con personal a su cargo.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



El grupo sectorial de Actividades Profesionales, Administrativas y Servicios auxiliares tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:

EMPRESAS

20,1%

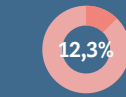
EMPLEO

34,8%

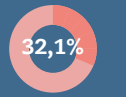


Empresas pequeñas (2-9 trabajadores) con una estructura lineal (organización directa de la tarea y los trabajadores por parte del gerente). El 37,9% de las empresas tienen más de 20 años de antigüedad y el 34,4% de 11 a 20 años.

El **grupo ocupacional 4** (Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina) representa el 48% del empleo en el sector.



Trabaja a escala internacional



Trabaja a escala nacional



Trabaja a escala local

MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 4** (Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina) cuenta con algo más de **313.000 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 70% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue una **tendencia positiva desde 2016**.

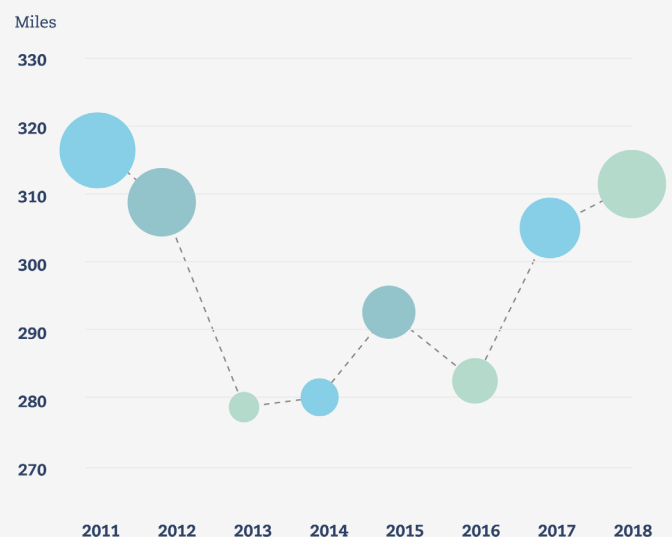
En 2018 **313.000** personas trabajadoras · **70% mujeres**



La **ocupación 4412** (Recepcionistas (excepto de hoteles)) representa **menos del 0,5% de los trabajadores** de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017). Se mantiene estable desde 2015.

El perfil de la persona contratada es mujer, de nacionalidad española, menor de 30 años y con estudios secundarios.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, las tendencias de cambio más importantes van a estar muy marcadas por los **avances tecnológicos**. La **robotización** va a sustituir a medio plazo muchas de las funciones de los recepcionistas. La **externalización de servicios** amenaza también a medio plazo

esta ocupación ya que es uno de los **departamentos cuyas funciones son potencialmente contratables de manera externa**. El **auge de las exportaciones** y la **globalización** genera la necesidad de **conocimiento de idiomas** para estos profesionales.

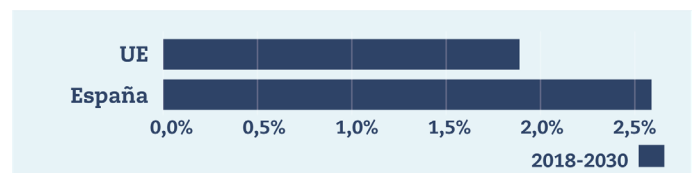
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

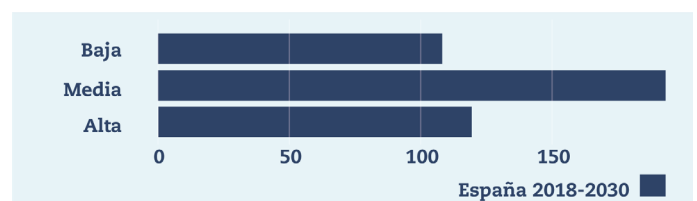
La proyección del grupo ocupacional “**empleados de atención al cliente**” prevén un **incremento del empleo del 2,6%**, muy por encima de la media europea (1,9%).

Se prevé la **creación** de más de **400.000 empleos** en todos los niveles de cualificación, sin embargo, los puestos que precisen trabajadores de **cualificación media** crecerán por encima del resto.

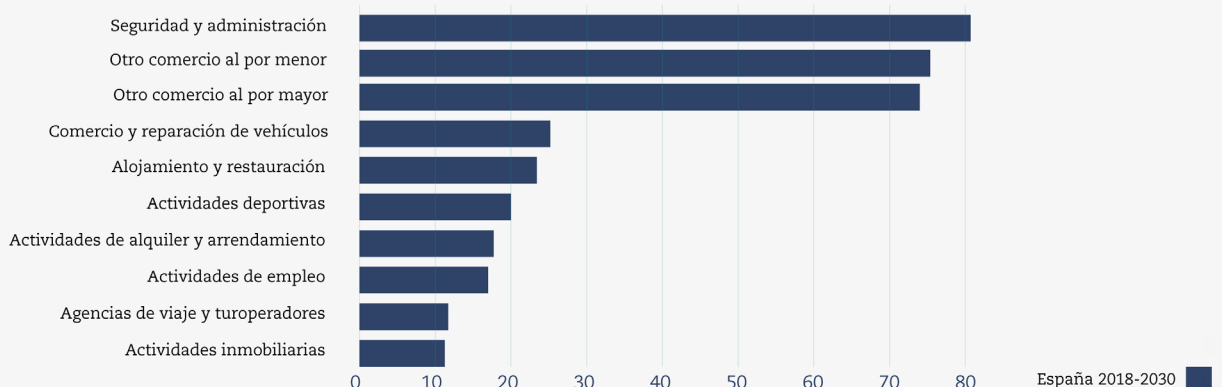
Se estima que en este período se **reemplazarán más de 600.000 puestos** de trabajo por jubilación u otros motivos. Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) serán los de **seguridad y administración** y comercio al por mayor y al por menor. En las ramas de hostelería, se prevé que se generen más de 20.000 empleos en las actividades relacionadas con el **alquiler y catering** y 16.000 puestos de trabajo en actividades de **alquiler y arrendamiento**.



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (%)
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación.
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) en España. Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



La **digitalización y los cambios tecnológicos y de comunicación** son uno de los principales factores de cambio y por tanto una de las palancas fundamentales de transformación de las competencias necesarias para el ejercicio de esta ocupación. La atención al cliente va a transformarse hacia **formatos más digitalizados** por tanto estos profesionales deberán contar con competencias en **comunicación multicanal** (presencial, telefónico, redes sociales, webs, etc.). Igualmente deberán contar con los conocimientos que les permitan **manejar softwares específicos de registro de entradas, herramientas de reconocimiento facial, almacenamiento e información**.

La ocupación de recepcionista y telefonista de oficinas no obstante tiene un **componente humano fuerte que repercute en la imagen de la empresa** ya que es el primer eslabón de contacto con los clientes. Por ello, su calidad

es fundamental y los trabajadores deberán fortalecer las **habilidades que son resistentes a la automatización** como el **buen trato y servicio al cliente, la amabilidad, la resolución de problemas o el trabajo en equipo** entre otros. Igualmente, los recepcionistas y telefonistas de oficina deberán tener las **competencias para la realización de tareas auxiliares de administración, clasificación de materiales y correspondencia y otras actividades de servicio y apoyo a la empresa**.

La **globalización y la tendencia a la expansión transnacional de las empresas** va a generar la necesidad de que estos profesionales tengan **competencias comunicativas en más de un idioma**, siendo fundamental el dominio de inglés así como habilidades para el **trabajo en entornos multiculturales**.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general

CÓDIGO SISPE

44121057

SECTOR

Administración y oficinas

FAMILIA PROFESIONAL

Administración y gestión

CNAE

82 Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

8211 Servicios administrativos combinados

8219 Actividades de fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de oficina

OCUPACIONES SISPE AFINES

44121057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general

44231013 Operadores de central telefónica

41211056 Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento y recepción

44121048 Recepcionistas en establecimientos distintos de

oficinas, en general

44121011 Azafatos o auxiliares de información

45001019 Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes

43011025 Operadores-grabadores de datos en ordenador

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta
Auxiliar administrativo comercial
Auxiliar de control e información

CNO-11

4412 Recepcionista (excepto de hotel)

CIUO-08

4226 Recepcionista en general

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Recepcionista