

## LOT 5

<p style="text-align: center;"><b>Termos de referência</b> <b>Rececionista / telefonista Nações Unidas</b></p>
--

Sob a orientação e supervisão do Administrative Analyst, o/a Rececionista / telefonista assegura:

- Receção geral de visitantes promovendo uma abordagem orientada para o cliente garantindo uma elevada qualidade de serviços
- Receção geral correspondência e encaminhamento interno da mesma
- Receção de chamadas telefónicas e encaminhamento das mesmas (internos e externas)
- Orientação dos visitantes
- Informações gerais, se necessário

O/a Rececionista/telefonista trabalha em estreita colaboração com a equipa da Operações e do Programa, bem como outros funcionários agências das Nações Unidas, devendo garantir:

Prestação de serviços de forma consistente, ordenada e orientada

- Recebimento, registo e reencaminhamento interno de documentos e correspondência diversa.
- Registo e Monitoramento de todos os visitantes
- Assistência aos visitantes, fornecendo orientações e informações básicas
- Operação e gestão da central telefônica de acordo com o protocolo existente
- Verificação semanal e teste das linhas
- Reportar/ registar anomalias ou eventuais incidentes

### **Competências individuais e funcionais**

- Capacidade para responder a tarefas simultâneas e atender múltiplos pedidos
- Capacidade em mudar rapidamente de uma tarefa para outra
- Capacidade de estabelecer interação eficaz com funcionários e clientes, para facilitar prestação de qualidade
- Capacidade de diálogo
- Boa capacidade de memorização
- Boa apresentação e boa dicção

### **Outras competências**

- Pontualidade / Assiduidade
- Capacidade trabalhar sob pressão

### **Escolaridade**

- Ensino secundário completo.

### **Experiencia profissional**

- Mínima de 3 anos de experiência relevante em funções similares.

### **Línguas**

- Fluência Português e conhecimentos de uma das línguas nas Nações Unidas (Francês ou Inglês)