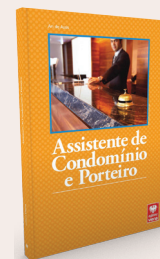


3618 - Assistente de Condomínio e Porteiro

Plano de Aula - 8 Aulas (Aulas de 1 hora).



Aula 1

Capítulo 1 - Atendimento em Portaria de Clube de Campo

1.1. Atendimento aos Sócios	23
1.1.1. Sócio Titular ou Patrimonial	23
1.1.2. Título Junior	23
1.1.3. Sócio Indireto-Parente ou Frequência	24
1.1.4. Sócio Veterano-Remido ou Jubileu.....	24
1.1.5. Sócio Distinguido.....	24
1.1.6. Sócio Honorário.....	24
1.1.7. Sócio Atleta.....	24
1.1.8. Sócio Benemérito.....	25
1.1.9. Sócio Licenciado ou Sócio Ausente.....	25
1.1.10. Cartão de Acompanhante.....	25

Aula 2

Capítulo 1 - Atendimento em Portaria de Clube de Campo

1.2. A Recepção do Associado.....	25
1.2.1. Reforçando a Importância da Cédula Social.....	31
1.3. Atendimento aos Comodatários e Arrendatários.....	32
1.4. Atendimento aos Funcionários.....	33
1.5. Atendimento aos Visitantes	34
1.6. Atendimento aos Fornecedores.....	34
1.7. Atualizações.....	35
1.7.1. Atualização de Microcomputador	35
1.7.2. Atualização do Painel de Gerentes.....	36
1.7.3. Atualização do Painel de Informações.....	36

Aula 3

Capítulo 1 - Atendimento em Portaria de Clube de Campo

1.8. Cobrança de TMD.....	37
1.9. Liberação de Saída de Veículos.....	38
1.10. Convites Isentos.....	38
1.11. Distribuição de Informativos.....	39
1.12. Emissão de Convites.....	40
1.13. Estatística.....	41
1.13.1. Estatística de Passageiro de Ônibus.....	42
1.14. Fechamento de Caixa	42
1.15. Liberação de Acompanhante para Trazer ou Buscar Sócio.....	43
1.16. Liberação de Crianças e Idosos	44
1.17. Liberação de Saída de Material	44

Aula 4

Capítulo 1 e 2 - Atendimento em Portaria de Clube de Campo e Atendimento em Portaria de Condomínio Residencial

1.18. Liberação do C.T.G.	45
1.19. Manutenção do Setor	45
1.20. Prestações de Informações	46
1.21. Recepção de Candidatos a Emprego	46
1.22. Recepção de Clubes Conveniados	47
1.23. Visitas de Colégios	47
1.24. Alguns Episódios que Aconteceram no Clube	47
1.25. Modelos de Alguns Formulários Utilizados no Trabalho de Portaria de um Clube de Campo	48
1.26. Valorização Profissional do Porteiro	51

2.1. Introdução	60
2.1.1. Atendimento aos Moradores	61

Aula 5

Capítulo 2 - Atendimento em Portaria de Condomínio Residencial

2.1.2. Atendimento aos Visitantes	63
2.1.3. Atendimento aos Corretores	64
2.1.4. Atendimento aos Prestadores de Serviço	65
2.1.5. Atendimento aos Administradores	66
2.2. Livro de Cadastro de Moradores	67
2.3. Dependências do Condomínio	68
2.3.1. Usuário da Sala de Ginástica	68
2.3.2. Sala de Reunião e Leitura	69
2.3.3. Salão de Festas	69
2.3.4. Playground	70
2.3.5. Banheiro	71

Aula 6

Capítulo 2 - Atendimento em Portaria de Condomínio Residencial

2.3.6. Controle de Garagem	72
2.3.7. Elevadores	73
2.3.8. Portas Corta-Fogo	75
2.3.9. Extintores de Incêndio	75
2.3.10. Correspondências	76
2.4. Comandos	77
2.5. Claviculário	78
2.6. Livros	78
2.7. Outros Serviços Realizados pelo Porteiro	79
2.8. Queda de Energia Elétrica	80
2.9. Coisas que o Porteiro Não Pode Deixar que Aconteça	80

Aula 7

Capítulo 2 - Atendimento em Portaria de Condomínio Residencial

2.10. Alguns Procedimentos que não Combinam com a Função de Porteiro	81
2.10.1. Aprender a Dizer não Quando Necessário	82
2.11. Alguns Episódios Acontecidos no Condomínio	82
2.12. Algumas Ações de Não Conformidade que Podem Ocorrer	83
2.13. Exemplo de Lembretes na Agenda da Portaria	85
2.14. Diálogos	85
2.14.1. Diálogo entre o Porteiro e Clientes de uma Imobiliária	85
2.14.2. Diálogo entre o Proprietário de um Imóvel e um Porteiro	87
2.15. Exemplos	88
2.15.1. Exemplos de Aviso do Síndico	88
2.15.2. Exemplo de Ocorrência para o Porteiro Entregar ao Síndico	89

Aula 8

Capítulo 2 - Atendimento em Portaria de Condomínio Residencial

2.16. Exemplos de Procedimentos Padronizados Passo-a-Passo	89
2.16.1. Entrega de Pizzas	89
2.16.2. Atender Eletricista da Companhia de Energia Elétrica que vem Cortar a Luz do Morador	90
2.16.3. Atender Oficial de Justiça que vem Trazer Intimação ao Morador	90
2.16.4. Retirada do Lixo Orgânico	90
2.16.5. Agendamento do Salão de Festas	91
2.16.6. Cobrança da Taxa de Mudança	91
2.17. Algumas Siglas do Código Q	91
2.18. Algumas Dicas Importantes	92
2.19. Modelos de Formulários Utilizados em Portaria de Condomínios Residenciais	93
2.20. Valorização Profissional do Porteiro	100