

Parte específica

Tema 4

A realización de recados oficiais
dentro e fóra do centro de traballo

Índice do tema 4. Parte específica

1. O recado

- 1.1. Rexistro de recados
- 1.2. Interpretación precisa das instrucións recibidas
- 1.3. Os recados fóra do centro de traballo
- 1.4. Comunicacións interpersoais efectivas no traballo

Introdución

Para facer recados oficiais
fóra e dentro do centro de traballo
tes que coñecer ben
a túa contorna do traballo
e saber desprazarte fóra del.

Debes anotar os diferentes recados a realizar
e comunicar se ocorreu algunha incidencia
na súa realización.

É importante que repases o tema 1
sobre a comunicación e o uso do teléfono,
porque podes ter que facer un recado
de forma persoal ou por teléfono.

Neste tema tamén vas coñecer
que son as notificacións
e que hai que facer
cando entregas unha notificación.

1. O recado

Un recado é unha tarefa que che encarga unha persoa ou unha mensaxe que se envía ou se recibe de palabra ou por escrito.

Cando fas un recado ti es a canle de comunicación.

O recado pode pedircho calquera superior xerárquico ou algún dos teus compañeiros.

Os superiores xerárquicos son a autoridade administrativa sobre persoal subalterno e fan traballos administrativos nos que necesitan a túa colaboración.

O recado sempre debe estar relacionado coas túas funcións e co traballo que fas dentro do organismo.

Lembra que as tarefas que realizas no teu posto de traballo son estas:

- Recepción, distribución e entrega de paquetería e documentación.
- Manexo de máquinas reprodutoras

e outras parecidas.

- Entrega, recollida e distribución de correspondencia.
- Realizar recados oficiais dentro e fóra do centro de traballo.
- Informar de anomalías ou incidencias no centro de traballo.

Os recados poden clasificarse da seguinte forma:

- Segundo a súa urxencia ou importancia.
- Segundo a súa localización.

Un recado pode ser dentro ou fóra do centro de traballo.

1.1. Rexistro de recados

Cando che piden que fagas un recado debes facelo tan pronto como poidas.

Para realizar ben o recado podes apuntar algúns datos por exemplo:

- A persoa que cho pediu.
- A data.
- A tarefa para realizar.
- Cando queren que fagas o recado.

Tamén é importante que preguntes as túas dúbidas ou aquelas cousas sobre a tarefa que che piden se non as entendes ben.

Antes de facer o recado debes planear como o vas a facer e se hai algún imprevisto ou incidencia debes dicirlllo á persoa que che ordenou o recado.

Como xa sabes

hai diferentes tipos de recados.

Uns poden ser dentro do teu centro de traballo
e outros poden ser fóra do teu centro de traballo
pero sempre teñen que ser recados
relacionados coas túas funcións
e coas túas tarefas habituais.

Un exemplo de recado fóra do teu centro de traballo
é entregar un documento nunha Administración.

Se che encargan varios recados
debes empezar facendo os máis urxentes
ou importantes.

Un recado urxente é o que debe ser realizado
con moita rapidez
e ten preferencia sobre outros recados.

Un recado importante é que ten moito valor,
polo que a túa responsabilidade na tarefa
é maior.

1.2. Interpretación precisa das instrucións recibidas

Antes de empezar a facer un recado
debes asegurarte de entender ben
a tarefa que che piden.

O recado pode realizarse en persoa
por escrito ou a través do teléfono.

Imos lembrar o **uso do teléfono**,
centrándonos en recoller un recado.

- Contesta rápido á chamada,
non fagas esperar á persoa que chama.
- Saúda e identifícate.
- Pregunta en que podes axudar.
- Utiliza sempre as palabras **por favor** e **grazas**.
- Trata de **vostede** a todas as persoas que chaman.
- Ten sempre preto un lapis e papel
para anotar o recado ou mensaxe.
- Anota o nome da persoa que chama
e a tarefa para realizar.

- Repite o recado para estar seguro de que o anotaches ben.
- Se non podes facer o recado ou crees que non é a túa tarefa, dillo á persoa que chama e ao teu xefe superior.
- Se che piden o recado en persoa apunta a tarefa para realizar e a persoa que cho pediu.
- Pregunta todas as dúbidas que teñas sobre a tarefa.

1.3. Os recados fóra do centro de traballo

Cando o recado é fóra do centro de traballo,
tes que coñecer o lugar
onde vas facer o recado.

Antes de ir repasa o traxecto que tes que seguir
ata chegar á dirección.

Antes de ir ao outro edificio
debes mirar ben o traxecto que tes que seguir
para non perderte e cumprir co teu recado.

Cando saes fóra do teu centro de traballo,
es un peón
porque vas dun lugar a outro a pé.

É importante que sigas as seguintes normas
de educación viaria:

- Camiña sempre polas beirarrúas.
- Usa os pasos de peóns para cruzar a rúa.
- Mira sempre antes de cruzar,
primeiro á esquerda, logo á dereita e de novo á esquerda.

- Non cruces entre coches aparcados.
- Se o paso de peóns está regulado por semáforo respéctao.
- Non cruces en vermello ou en intermitente, espera na beirarrúa a que o semáforo se poña verde e non esquezas mirar por se vén algún vehículo.
- Ten coidado cando pases á beira dun garaxe ou taller, pode saír algún vehículo.
- Segue as indicacións do policía de tráfico para cruzar.

1.4. Comunicacóns interpersoais efectivas no traballo

Cando realizas recados ou transmites mensaxes
que che piden outros traballadores ou os teus superiores
ten que haber unha boa comunicacón interpersoal.

A comunicacón interpersoal
é a que se dá entre 2 ou máis persoas
cara a cara.

É importante que utilices as túas habilidades sociais
para mellorar as relacións entre as persoas
por exemplo:

- escoitar cando che falan.
- Facer preguntas cando non entendes algo.
- Dar as grazas.
- Pedir axuda.
- Seguir instrucións.
- Desculparse

Utilizar habilidades sociais na vida e no traballo axúdanos a sentirnos ben.

Para que a comunicación interpersoal sexa boa é importante:

- escoitar ben o recado.
- Entender o recado ou mensaxe que debes comunicar.
- Ter unha boa comunicación verbal e corporal.
- Ter boa actitude.
- Utilizar boas palabras.
- Responder con amabilidade cando che piden o recado.