



Equipe de Recepção para Eventos do Teatro Municipal Severino Cabral

Este documento tem como objetivo apresentar uma proposta para a criação de uma equipe de recepção de eventos em um teatro.

A equipe de recepção tem como função garantir que os visitantes tenham uma experiência agradável e segura durante o evento, fornecendo informações e orientações necessárias.

A criação de uma equipe de recepção é essencial para o sucesso de um evento em um teatro. Além de garantir a segurança dos visitantes, a equipe de recepção pode ajudar a promover o evento e aumentar a satisfação dos clientes, proporcionando um atendimento de qualidade. A equipe também pode ajudar a resolver problemas e lidar com situações imprevistas que possam surgir durante o evento.

Importância da equipe de recepção para o teatro:

Uma equipe de recepção bem treinada e preparada pode trazer inúmeros benefícios para o teatro, como:

1. Melhora a experiência do cliente: a equipe de recepção pode fornecer informações e orientações úteis para os visitantes, ajudando-os a aproveitar ao máximo o evento.
2. Aumenta a satisfação do cliente: um atendimento de qualidade pode fazer toda a diferença na satisfação do cliente, aumentando a probabilidade de retorno ao teatro em eventos futuros.
3. Promove o evento: a equipe de recepção pode promover o evento, distribuindo materiais promocionais e divulgando as atrações.
4. Garante a segurança: a equipe de recepção pode ajudar a garantir a segurança dos visitantes, identificando e prevenindo possíveis riscos.

Em resumo, a criação de uma equipe de recepção de eventos em um teatro é fundamental para garantir a satisfação e segurança dos visitantes, bem como para promover e fortalecer a imagem do teatro.

Funções que compõe a equipe:

1. Recepcionista: responsável por receber e orientar os visitantes, fornecer informações sobre o evento e o teatro, bem como controlar o acesso e distribuir materiais promocionais.
2. Bilheteiro: responsável pela venda de ingressos, tanto no local quanto online, e pela organização das filas.



3. Segurança: responsável por garantir a segurança dos visitantes, incluindo o controle de acesso, a inspeção de bolsas e mochilas e a coordenação de evacuação em caso de emergência.
4. Auxiliar de limpeza: responsável pela limpeza e manutenção dos banheiros, áreas comuns e corredores durante o evento.
5. Coordenador de eventos: responsável pela organização geral do evento, incluindo a coordenação com os artistas, a gestão de ingressos e a supervisão da equipe de recepção.
6. Hostess: responsável por receber os visitantes, acompanhá-los até os seus lugares, fornecer informações sobre o evento e as comodidades do teatro.

É importante que a equipe de recepção seja bem treinada e possua habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, além de conhecimento sobre o evento e o funcionamento do teatro.

Treinamento da Equipe

Para treinar uma equipe de recepção de eventos em um teatro, é importante oferecer um curso que contemple os seguintes temas:

1. Atendimento ao cliente: técnicas de atendimento ao cliente, abordagem adequada, linguagem corporal, postura profissional e resolução de problemas.
2. Conhecimento do evento: informações sobre o evento, como horário, programação, artistas, patrocinado
3. Funcionamento do teatro: informações sobre a estrutura do teatro, como acesso, estacionamento, bilheteria, palco, camarins e áreas comuns.
4. Segurança: orientações sobre os procedimentos de segurança, como evacuação, primeiros socorros, prevenção de acidentes e controle de multidões.
5. Limpeza e manutenção: orientações sobre a importância da limpeza e manutenção do teatro, como realizar a limpeza e conservação das áreas comuns e banheiros.
6. Gestão de conflitos: técnicas para lidar com situações de conflito, como reclamações de clientes, atrasos de artistas, problemas técnicos e outras situações imprevistas.
7. Habilidades de vendas: técnicas de vendas para ajudar a equipe a vender ingressos e produtos promocionais do teatro.

O curso pode ser dividido em aulas teóricas e práticas, com dinâmicas de grupo, simulações de situações reais e estudos de caso. Também é importante que os funcionários tenham acesso a manuais de procedimentos e possam receber feedback constante sobre o seu desempenho.



O traje da equipe

A vestimenta da equipe de recepção em um teatro deve ser adequada ao ambiente e função que desempenham. É importante que a vestimenta seja profissional, limpa e bem cuidada.

Algumas sugestões de vestimenta para a equipe de recepção incluem:

1. Traje social: um traje social para homens e mulheres transmite profissionalismo e elegância. Homens podem usar ternos e gravatas, enquanto mulheres podem usar vestidos, terninhos ou saias e blusas sociais.
2. Uniforme: outra opção é um uniforme personalizado para a equipe de recepção, que pode incluir camisas, blusas ou coletes com o logo do teatro.

Independentemente da opção escolhida, é importante que a vestimenta seja confortável para a equipe de recepção e permita que eles se movam livremente. Além disso, a escolha de cores deve ser consistente com a identidade visual do teatro.

Também é importante lembrar que a equipe de recepção deve estar sempre limpa e bem cuidada. Cabelos e unhas devem estar limpos e arrumados, e maquiagem deve ser discreta. O uso de perfume ou colônia deve ser evitado para não incomodar os visitantes com alergias ou sensibilidade a fragrâncias.

Horário e preparação para o evento

É recomendável que a equipe de recepção chegue ao teatro com pelo menos 1 hora de antecedência ao início do evento. Isso permite que a equipe tenha tempo suficiente para se preparar, verificar o local e garantir que tudo esteja pronto antes da chegada dos visitantes.

Assim que chegarem, a equipe de recepção deve realizar as seguintes atividades:

1. Verificar a aparência e vestimenta: é importante que todos os membros da equipe estejam bem apresentáveis e uniformizados, caso haja um uniforme. Qualquer problema deve ser resolvido imediatamente.
2. Verificar o local: a equipe deve verificar se todos os equipamentos e suprimentos necessários estão disponíveis e em bom estado, como por exemplo, material de limpeza, materiais promocionais, listas de convidados, equipamentos de som e iluminação.
3. Receber os convidados e visitantes: a equipe de recepção deve estar preparada para receber os visitantes e convidados, oferecendo um atendimento cordial e prestativo. Eles devem estar atentos a qualquer necessidade ou dúvida que os visitantes possam ter.



4. Orientações: é importante que a equipe de recepção saiba todas as informações necessárias sobre o evento, como horários, atrações e serviços oferecidos, para que possam fornecer informações precisas e úteis para os visitantes.

5. Identificação: a equipe de recepção deve estar identificada com crachás ou uniformes, para que os visitantes possam reconhecê-los facilmente e se sintam à vontade para solicitar ajuda ou informações.

Essas são algumas atividades que a equipe de recepção deve realizar logo que chegar ao teatro, garantindo que tudo esteja preparado e organizado para receber os visitantes.