

Excelentná Asistentka

Ako byť tou najlepšou „pravou rukou šéfa“?



Excellent (Professional) Executive Assistant - Ako na to?

- Keď práve začínaš na novom pracovnom mieste!
- Keď chceš začať od znovu, chceš zmeniť zabehnuté a nevhovujúce stereotypy, začať s novým štítom!

1) Porozprávaj sa so svojim šéfom o tom, čo sa od teba očakáva, povedz, čo okrem týchto požiadaviek vieš ponúknuť

Keď je pozícia pre teba nová, prípadne pozícia, ktorú zastávaš, prináša so sebou nové zodpovednosti a kompetencie, jedna z najlepších vecí, ktoré môžeš urobiť, je **úvodná porada**.

„**Sadnúť si so svojim nadriadeným** a spýtať sa ho, čo od teba očakáva, **čo očakáva od spolupráce**.“

Pomôže ti to, stať sa tou najlepšou „pravou rukou“.

Odporúčam, vždy, keď budeš mať pocit, že sa vaše cesty porozumenia rozchádzajú, respektíve máš pocit, že všetko čo urobíš s dobrým úmyslom kdesi stroskotá, alebo „**Preňho nič nie je dobré!**“ Urob to opäť. Opäť požiadaj o osobné stretnutie, operatívnu poradu.

Požiadaj o osobný rozhovor a neobávaj sa dať najavo, že je ti ľúto, že komunikácia medzi vami neprebíha tak, aby bola maximálna spokojnosť ako na tvojej strane, tak na druhej. Že Ti veľmi záleží na tom, aby veci išli hladko a Tvoja práca nebola zadržovaná, ani inak „torpédovaná“ tvoja snaha.

Zdôrazni, že vieš svoju energiu veľmi efektívne využiť, ale potrebuješ k tomu i jeho pomoc (nadriadeného). Všetko s pokojným tónom v hlase a s entuziazmom, záujmom o svoju prácu.

2) Bud' v práci skôr ako tvoj nadriadený

Stihneš tak upratať šéfov pracovný stôl, či zasadaciu miestnosť, ak bol v práci dlhšie ako ty a mal ešte stretnutia. „S prehľadom“ **pripravíš džbán s čerstvou vodou**, potrebné dokumenty na podpis, či doručenu poštu na vedomie, ale i **očistiš popísnú tabuľu, poleješ kvety v kancelárii**.

Maj prehľad o pracovnom kalendári svojho nadriadeného, priprav všetko potrebné k prvej schôdzke. Ak poznáš ranné zvyky svojho šéfa a vieš, aké občerstvenie hneď v úvode dňa potrebuje, máš možnosť zabezpečiť mu príjemný začiatok dňa. Stihneš mu pripraviť kávu, čaj, či ovocný tanier ešte pred jeho príchodom.

Zároveň svojho šéfa nebudeš rušiť pri práci tvojim pohybom po kancelárii.

3) Vždy, vždy poskytni viac, než tvoj nadriadený od teba očakáva

Nie je to o workoholizme, nesmie to však byť ani o práci v zmysle „robím vo výške svojho platu!“. Nikdy sa nezaoberať inými, čo kto robí, či nerobí, ak nie je ten pracovník v tvojej zodpovednosti.

Základom dobrých medziľudských vzťahov podľa Dale Carnegieho, je „Nekritizuj, neodsudzuj a nesťažuj sa.“ A ja plne súhlasím, z toho vyplýva: Povzbudzujme, motivujme a chváľme!!! Alebo ako sa hovorí, keď chceme zbierať med, neprevracajme úle.

Poznaj svoju zónu vplyvu (zodpovednosti a kompetencie) a hľad' si to, za čo si prioritne ty zodpovedná (hodnotená). Od toho sa odvíja aj tvoja schopnosť hovoriť NIE.

Je potrebné mať jasnú predstavu o svojom ciele, prečo mienim konať najlepšie ako viem. Či je to spoločenská prestíž, uspokojivé pracovné uplatnenie, alebo Be the best Executive Assistant! Ak nemáš cieľ, je úplne jedno akou cestou sa vyberieš, aké techniky uplatníš, no nikto ti nezaručí uspokojivý výsledok.

4) Bud' úprimná k sebe i k svojmu okoliu a ono sa ti to vráti svojim vzťahom okolia k tebe

... a práca sa ti stane 2. domovom.

Z každého kolegu, klienta, ktorému čo i len drobnou, dobre mienenou radou spraviš príjemný deň, sa stane **pre teba tou najlepšou životnou referenciou**.



Nemusiš splniť každú požiadavku a ani hneď.

Všetko v závislosti od okolností. Ver, že niekedy postačí len zodvihnúť zrak na nadriadeného/ kolegu, ktorý sa ťa niečo pýta a s prosbou o pochopenie v tvári ho informovať, že mu budeš vedieť pomôcť/poradiť neskôr, ale momentálne pracuješ na súrnejšej úlohe, ktorú musíš čo najskôr odovzdať.

Ešte sa ti ospravedlní, že vyrušoval.

Môžeš ho poprosiť, aby sa ti pripomenul, môžeš naňho myslieť ty, keď si to poznačíš (najlepšie všetko elektronicky, nakoľko odkaz napísaný na lístočku, ťa neupozorní žiadnym zvukovým, či iným efektom).

5) Žiadaj, aby sa na teba ostatní kolegovia obracali s požiadavkami e-mailom

Informuj kolegov, aby ťa podľa možnosti nekontaktovali **telefonicky** s banálnymi otázkami/ požiadavkami, ak, tak len **v urgentných prípadoch**. Všetko sa dá rozumne a taktne vysvetliť, od toho tu máš byť umelkyňou predsa ty ;).

Keď im vysvetlíš, že sa tak zminimalizuje pravdepodobnosť, že by si na nich pozabudla, radi tak urobia.

Priprav si (napr.: v pripravenom podpisovom vzore) odpoveď, ktorú môžeš v rýchlosti, ako odpoveď na mail odoslať.

A) Dobrý deň,

Vašu správu som dostala, budem sa jej venovať čo najskôr.

Pekný deň.

S pozdravom,

XY

B) Dobrý deň,

Vašu správu som dostala, pracujem na tom.

Pekný deň.

S pozdravom,

XY

C) Dobrý deň,

Vašu správu som dostala, čo najskôr Vás budem informovať o výsledku.

Pekný deň.

S pozdravom,

XY

D) Mail v podobnom význame, v prípade tykania a iné

6) Buď informovaná a efektívne informuj svoju zastupujúcu kolegyňu

Ak vás bude časom asistentiek viac a budete spolupracovať na spoločnej agende, či sa budete len zastupovať, je potrebné o tom informovať spolupracovníkov, ako vás môžu kontaktovať, aby ste mohli reagovať čo najrýchlejšie, pracovať čo najefektívnejšie.

Zároveň sa navzájom o všetkom podstatnom informujte (kópia emailu, spoločné úložisko dokumentov ai)

E-mail:

- **Cc – znamená viditeľná kópia.** Do tejto časti vpisujeme adresy ostatných príjemateľov. Pri použití "Cc" vedia o sebe všetci príjematelia... (zároveň sa očakáva, že **odpoveď** bude **odoslaná tiež všetkým v kópii**) – kolegyňa v kópii ťa vie zastúpiť v prípade dlhšej neprítomnosti.
- **Bcc - znamená "blind copy"** (slepá kópia). Do tejto kolónky môžem vpísať mail svojej kolegyne, aby bola o podstatných komunikáciách informovaná. Rozdiel medzi "Cc" a "Bcc" je ten, že o adresátovi, ktorý je uvedený v tejto kolónke, ostatní nevedia. Slepá kópia sa používa, ak chceme niekomu poslať e-mail a zároveň si neprajeme, aby adresáti v "To" a "Cc" tušili, že niekto dostal kópiu ich e-mailu. **Túto formu však dôsledne zvažím** a používam len s korektným zámerom, nikdy nie ako prejav nečestnosti a skrytej agresivity.

POZOR! ... ten, kto je v Bcc, nesmie na mail odpovedať nikomu inému, len odosielateľovi, teda nikdy nie: "reply to all,"

7) Ako osobná asistentka reprezentuješ svojho šéfa

Čo to znamená?

Pripravuješ v mene nadriadeného korešpondenciu (poďakovania, kondolencie, vybavuješ pohľadávky, píšeš ospravedlnenia), **hovoriš s ľuďmi** v jeho prospech, v prospech rozhodnutí, ktoré vedenie spoločnosti uskutočňuje.

Nakoľko máš prístup k informáciám ako nadriadených manažérov, tak ostatných zamestnancov, **máš v rukách kormidlo ľudských emócií**. Výkonných ľudí sprevádzaš v zmysle najlepších úvah, ktorým ostatní kolegovia nemusia dostatočne rozumieť. **Na druhej strane, vedeniu spoločnosti prezentuješ „hlas ľudu“, pre možnosť tvorenia žičlivej atmosféry v práci a tvorbu synergie.**

Môžeš byť tým, kto nastoľuje svojmu šéfovi reálne zrkadlo, zrkadlíš nadriadenému, ako jeho rozhodnutia vníma okolie. **Pozor na tón v hlase** a spôsob komunikácie, ktorý by **mohol byť vnímaný ako poučovanie – kritika – posudzovanie/súdenie**. (Toto žiaden šéf, ktorý má dostatočné sebavedomie, nedopustí! ... a váš pracovný vzťah môže závažne utrpieť!)

Rozumný šéf, tvoju empatickú pomoc a **inteligentne ponúknutú spätnú väzbu, uvíta** a bude vedieť nastoliť kroky tak, aby stratégiu spoločnosti porozumeli i ostatní zamestnanci a konali v súlade požiadaviek organizácie, imidžu firmy a corporate identity.



Iba informovaný zamestnanec vie byť lojálny zamestnanec. Vedenie spoločnosti sa tak vyhne špekuláciám zamestnancov o skutočných dôvodoch, prečo sa niektoré veci riešia tak ako sa riešia.

Stretávaš sa s ľuďmi, v mene nadriadeného manažéra a mnohých ďalších. **Uisti sa, že tvoja informácia bola správne porozumená a komunikovaná tebou ďalej, nijako tvojho nadriadeného nepoškodí.**

8) Vždy buď profesionálna a taktná

Ak niekedy nastane situácia, že sa nedokážeš vnútorne stotožniť s konaním svojho nadriadeného, môžeš sa s ním skúsiť porozprávať, aby ti vysvetlil okolnosti, ktoré ti robia starosti.

Dôvodom tvojho záujmu predsa je, aby si mu porozumela, aby si nebojovala s vnútornou dilemou: čo je správne pre tvojho šéfa, pre teba, respektíve čo je dobré pre tvoje okolie.

„Plne rešpektujem Vaše rozhodnutie, Váš postoj, no nedokážem sa s ním stotožniť. Prosím pomôžte mi porozumieť danej záležitosti lepšie.“

Ak nie je možné sa na danú tému porozprávať, pretože nemáš vybudovaný tak úprimný a vzájomne rešpektujúci vzťah, máš minimálne dve možnosti:

1. Byť profesionálna a profesionálne vykonávať veci, ktoré sa týkajú výlučne tvojej práce. A činnosti, ktoré sú proti tvojmu presvedčeniu, otvorene odmietnuť s tvojim slušným vysvetlením: „Môžem prosím nechať danú záležitosť odkomunikovať Vás? Je mi veľmi ľúto, ale nedokážem sa s tým plne stotožniť. Ďakujem za porozumenie.“
2. Odísť a nájsť si zamestnanie, kde tvoj ľudský etický rozmer, etické nastavenie, nebudeš ohrozovať.

9) Reaguj na Ad hock veci aj mimo svojho pracovného času, počas víkendu

Mnohí manažéri často cestujú, či zabezpečujú služby pre klientov aj cez víkend a môže sa stať, že sa v určitých situáciách bez tvojej pomoci nezaobídu.

Tvoj šéf, ľudia, pre ktorých vykonávaš podporu, by mali vedieť, že sa **v nevyhnutných prípadoch** môžu na teba obrátiť a keď to bude čo i len trochu možné, tak **im pomôžeš** nájsť riešenie.

Táto predstava je pre mnohých manažérov nedoceneniteľná. Budú si to vážiť a **iba na tebe záleží, či si to okolie bude strážiť ako vzácnosť** a bude využívať len vo výnimočných situáciách, alebo to **začne zneužívať. Buď empatická, ale i asertívna.**

Asertívne povedané nie – „žiaľ, nemám teraz tú možnosť. Veľmi rada kedykoľvek, no momentálne som v situácii, kedy nemám prístup k informáciám,“... a iné. **„Je mi skutočne ľúto.“**

Necíť sa vinná a nenaháňaj svoj vlastný tieň, nestresuj svoje vlastné okolie pre pracovné záležitosti, ktoré nevieš ovplyvniť. Sviečka, ktorú zapálime na oboch koncoch, rozhodne dá viac svetla, no rýchlejšie vyhorí.“

10) Buď účinnou bariérou medzi šéfom a situáciami, ktoré nemieni riešiť, nechce sa nimi zaoberať – buď účinný filter

Práve preto si ťa vybral ako osobnú asistentku, **Excellent Executive Assistant.**

Nie je tým myslené byť „železnou lady, ani vyhadzovačkou pred diskotékou“. Odpovedz si teraz na to, čo je tým myslené...

11) Keď si v práci, využi pracovný čas na prácu

Tvoje okolie si ťa bude vážiť za to, že si vždy na pravom mieste, pôjdu s tebou informácie, že si nekonfliktná, nezaujatá, neovplyvniteľná, vždy s vlastným a trpezlivým názorom. **Ľudia sa s dôverou obracajú na človeka, o ktorom vedia, že má zmysel pre spravodlivosť, nekľebetí a nešíri neverené informácie.**

- Nenechaj sa vtiahnuť do pochybných konfliktných konfrontácií, ohovárania
- Zdržuj sa podľa možnosti na svojom pracovnom mieste, aby si bola vždy po ruke
- Zabezpeč za seba náhradu, ak musíš svoje pracovné miesto na čas opustiť, vždy o tom nadriadených informuj (inak v najmenej očakávanej chvíli, ťa budú postrádať a nastúpi výčitka)

12) Zisti si rutinné zvyky svojho šéfa

Najlepšia výkonná asistentka tiež budeš, keď budeš poznať, čo tvoj šéf:

- Má rád/Nemá rád
- Neeviduje a potrebuje pripomínať
- Potrebuje k výkonu svojej každodennej práci a ty sa naučíš situácie, myšlienky, úlohy predvídať

Príklad:

Zadanie: "**Potrebujeme zabezpečiť konferenciu pre 75 osôb v termíne DD.MM.YYYY. Môžete mi prosím zistiť, aké sú možnosti?**"

Môžeš si vypracovať e-mail, alebo reč, na základe ktorých budeš distribuovať svoju požiadavku smerom k cca 5-tim zariadeniam. Posielaš kompletnú požiadavku, na ktorú si prosíš cenovú ponuku s detailným popisom možností.

Čo je dôležité:

Zistiť si, aké sú možnosti každého zariadenia (podľa toho, čo v skutočnosti potrebujete):

- Parkovanie
- Možnosti dopravy MHD
- Catering, možnosť reštauračných služieb
- Prezentačná technika, flipchart, mikrofóny, rečnícky, tlmočnický pult, a iné
- Úprava prostredia (stand by stoličky, sedenie pri okrúhlych stoloch, kino sedenie)
- Ubytovacie možnosti a kvalita služieb
- Cenová ponuka za poskytované služby
- Lokalita a dostupnosť
- Atraktivita, prestíž prostredia, iné

Následne si vypracuješ prehľadnú tabuľku a **vyznačíš plusy a mínusy** pre každé zariadenie.

Vyber najvhodnejšie 3 alternatívy a predlož so svojimi odporúčaniami,... prečo by si odporučila variant 1, prečo prichádza do úvahy i 2 a 3.

Tvoj nadriadený si následne z ponuky vyberie. Ak bude chcieť viac, stále môžeš povedať, že sa napr. stupňuje množstvo nevýhod a predložíš i ďalšie 2.

V prvom kole nepredkladaj viac ako 2-3 možnosti, lebo svojho šéfa zaťažíš niečím, čo bolo tvojou úlohou, teda výberom vhodného zariadenia. Nebude sa vedieť s ľahkosťou rozhodnúť.

V iných prípadoch môže ísť napr. o výber vhodnej letenky, či nového konferenčného stolíka.

Ak máš svojho "favorita", daj jasne najavo dôvody, prečo tá možnosť by mohla byť najvhodnejšou. **Stoj si za svojimi názormi a rozhodnutiami a nespochybňuj ich.**

Tvoj nadriadený tak bude mať presvedčenie, že si pre splnenie svojej úlohy urobila všetko, aby si tak mala relevantné informácie.

13) Mysli na sviatky najbližších kolegov, VIP klientov, rodinných príslušníkov

To je milé a ako na to? Ako sa dopracujem k informáciám?

- Všetko je na webe :)
- Keď sa vyskytne situácia a ty zaregistruješ významný dátum, či už v úradných dokumentoch, v médiách, je ti prezradené náhodne,... poznač si to do kalendára.

Poznač si termín s predstihom aspoň 5 dní (s opakovaním každý rok), aby si mala v prípade potreby dost' času na zaobstaranie vhodného daru.

A už len navrhnúť vhodný darček a spôsob doručenia: osobným šoférom, kuriérom, poštou, mailom, SMS správou (podľa vhodnosti situácie).