

Dorothee Bazin, Anne Broilliard



# GUIDA

# DELL'ASSISTENTE DALLA A ALLA Z

**AGENDA, ARCHIVIO, DOCUMENTAZIONE,  
ORGANIZZAZIONE, RIUNIONI, VIAGGI**

Edizione italiana a cura di Secretary.it

FrancoAngeli

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con **Adobe Acrobat Reader**



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile **con Adobe Digital Editions**.

Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Dorothee Bazin, Anne Broilliard

**GUIDA**

---

**DELL'ASSISTENTE  
DALLA A ALLA Z**

**AGENDA, ARCHIVIO, DOCUMENTAZIONE,  
ORGANIZZAZIONE, RIUNIONI, VIAGGI**

Edizione italiana a cura di Secretary.it

FrancoAngeli

Titolo originale: *Le guide des Assistant(e)s de A à Z*  
© Dunod 2014 for the 5th edition, Paris

Traduzione dal francese di Anna Carlevaro

Progetto grafico della copertina: Elena Pellegrini

6a edizione. Copyright © 1994, 1997, 2001, 2002, 2012, 2022 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

---

# Indice

<b>Prefazione all'edizione italiana, di Vania Alessi, Secretary.it</b>	pag.	11
<b>Prefazione</b>	»	17
<b>Introduzione</b>	»	19
Il lavoro di assistente oggi		
1. Cenni storici sulla figura della segretaria	»	19
2. Un mestiere in continua evoluzione	»	20
3. I fattori di cambiamento e le competenze da sviluppare	»	23
<b>1. Accoglienza</b>		
Fate una buona prima impressione!	»	29
Test – Fate una buona impressione?	»	30
1. Capacità organizzative	»	31
1.1. Gestire l'agenda-planning	»	31
1.2. Fissare un appuntamento	»	31
1.3. Organizzare l'incontro	»	32
1.4. Avvisare la reception	»	32
1.5. Preparare il luogo dove si terrà la riunione	»	32
1.6. Accogliere l'ospite	»	32
1.7. Presentarsi	»	33
1.8. Fare attendere l'ospite	»	33
1.9. E se l'attesa continua...	»	33
1.10. Curate l'immagine del vostro ufficio	»	34
1.11. Assicuratevi che le riunioni si svolgano nel migliore dei modi	»	34
1.12. Congedarsi	»	35
1.13. Occuparsi del dopo riunione	»	35
2. Le buone maniere	»	35

2.1. Cercate di fare sempre una buona prima impressione!	pag.	36
2.2. Continuate a dare una buona immagine di voi	»	37
2.3. Come gestire un ospite scontento	»	38
2.4. Salutare in inglese	»	39
<b>2. Archiviazione</b>		
Archivate meno in modo da archiviare meglio!	»	43
Test – Siete una “professionista” dell’archiviazione?	»	44
1. Cosa bisogna assolutamente sapere per poter agire	»	45
1.1. Quattro tipi di dossier	»	45
1.2. Due tipi di aiuti	»	46
1.3. Tre categorie di “archiviazione”	»	46
1.4. Per quanto tempo vanno conservati i documenti	»	47
2. Quali sono le sfide di oggi?	»	48
2.1. La durata dei supporti digitali	»	49
2.2. Il cloud computing	»	50
3. Come farlo da assistente?	»	50
3.1. Chiarite le vostre responsabilità	»	50
3.2. Fare regolarmente un check dei dossier	»	51
3.3. Come preparare un deposito per gli archivi “cartacei”	»	51
<b>3. Classificazione</b>		
Classificare meno, classificare in modo più utile	»	55
Test – Rispondete al test e vedete il vostro punteggio	»	56
1. Un nuovo corso	»	57
1.1. Il contesto	»	57
1.2. La diffusione dei supporti di memorizzazione	»	57
2. Prerequisiti per qualsiasi riorganizzazione	»	59
2.1. Distinguere tra i diversi tipi di documenti da archiviare	»	59
2.2. Scegliere i giusti metodi di conservazione di questi documenti	»	59
2.3. Chiarire le responsabilità per quanto riguarda l’archiviazione	»	60
3. Padroneggiare l’archiviazione cartacea	»	61
3.1. Agire quotidianamente in modo rigoroso	»	65
4. Siate parte attiva nel processo di archiviazione elettronica	»	65
<b>4. Verballi</b>		
Siate sintetici... dalla presa degli appunti fino alla relazione finale!	»	71
Test – I vostri verballi di riunione: punti di forza e di debolezza	»	72
1. Fase 1 – Prepararsi in anticipo	»	73
2. Fase 2 – Durante la riunione	»	76
3. Fase 3 – Il dopo riunione	»	79

4. Rileggete e formattate il vostro resoconto	pag.	84
4.1. Usate un modello e una buona formattazione!	»	84
4.2. Rileggete un'ultima volta il vostro resoconto a mente fredda	»	85
5. Usate la carta della “diffusione rapida e dello sviluppo sostenibile”	»	86

## 5. Posta e messaggistica

Siate la “professionista” nella gestione delle informazioni!	»	89
Test – Come gestite la posta?	»	90
1. Gestione della posta in arrivo	»	91
1.1. Prendetevi del tempo per leggere le informazioni	»	92
1.2. Createvi un file elettronico con la posta in uscita	»	92
1.3. Fate particolare attenzione alla posta raccomandata	»	93
1.4. Fatevi precisare quali sono le regole sulla privacy	»	94
1.5. Selezionate la posta cartacea non appena la ricevete	»	94
2. Gestione della posta cartacea in uscita	»	96
2.1. Tenete traccia dei documenti inviati	»	96
2.2. Create un file di registrazione dei documenti emessi	»	96
2.3. Garantite la tracciabilità delle informazioni prodotte	»	97
3. Gestite la posta elettronica in modo efficiente	»	99
3.1. Alleggerite la vostra casella di posta	»	99
3.2. Cercate di ottimizzare le risposte alle vostre e-mail	»	100
3.3. Cercate di rendere più agile l’invio delle e-mail	»	101
4. Create dei documenti qualitativamente validi	»	101
4.1. Siate delle vere “professioniste” nella creazione di documenti!	»	101
4.2. Lavorate in modo nuovo con i vostri capi	»	102
5. Curate la stesura delle vostre e-mail	»	103
5.1. Scegliete un “Oggetto” ben preciso e d’effetto per attirare l’attenzione del vostro lettore	»	103
5.2. Fate attenzione alla scelta dei destinatari in base alla finalità del vostro messaggio	»	103
5.3. Consigli pratici per la redazione	»	103

## 6. Documentazione

Siate sempre molto attente!	»	109
Test – Vi tenete sempre aggiornate?	»	110
1. Fatevi un inventario di quello che avete a disposizione	»	111
2. Individuare le esigenze degli utenti	»	112
3. Leggere per gli altri	»	112
3.1. Lettura su schermo	»	113
3.2. Leggere il giornale	»	113
3.3. Leggere una rivista	»	113



3.4. Leggere un libro	pag.	114
3.5. Leggere un resoconto o un rapporto	»	114
4. Come far circolare le informazioni	»	115
4.1. Scansionate i documenti	»	116
5. Scoprite le fonti di informazione	»	116
5.1. Le informazioni basilari da tenere sempre a portata di mano	»	116
5.2. Le Informazioni da consultare a distanza	»	117
5.3. Come ottimizzare le vostre ricerche su Internet?	»	117
5.4. Tenersi aggiornate attraverso Internet	»	118
6. Garantire la sicurezza dei dati sensibili	»	119
<b>7. Team ad alte prestazioni</b>		
Cercate di fare squadra	»	123
Test – Siete una squadra da sogno?	»	124
1. Ricercate un'organizzazione ottimale “tra assistenti”	»	125
2. Analizzate obiettivamente una data situazione	»	125
2.1. Utilizzate alcuni strumenti organizzativi	»	126
2.2. Analizzate e risolvere un problema specifico	»	127
3. Usate un atteggiamento win/win con i vostri manager	»	128
3.1. Stipulate un contratto di prestazione di servizio con loro	»	128
3.2. Come fornitore dovete conoscere i vostri compiti	»	130
3.3. Create una sinergia tra assistenti e sfruttate le vostre conoscenze	»	131
<b>8. Organizzazione.</b>		
Risparmiate tempo e fatelo risparmiare anche agli altri!	»	133
Test – Sapete gestire il vostro tempo e quello degli altri?	»	134
1. Diventate consapevoli di come utilizzate il vostro tempo	»	135
1.1. Iniziate identificando tutte le vostre attività	»	135
1.2. Ripensate al vostro modo di organizzarvi	»	136
1.3. Individuate e gestite le cose che vi fanno perdere tempo	»	136
2. Abbiate un atteggiamento GPS	»	137
3. Risparmiate tempo grazie a una buona gestione dell'agenda	»	139
3.1. I vantaggi degli smartphone e degli altri tablet	»	140
4. Anticipate e organizzate il vostro lavoro con il task manager	»	141
4.1. Programmate i vostri compiti con uno scadenziario	»	142
5. Comunicate attraverso le “shuttle mail”	»	144
6. Create una guida con le vostre mansioni	»	145
7. Ottimizzate il vostro spazio di lavoro	»	146
8. Organizzarsi grazie al proprio sistema di posta elettronica	»	148
8.1. La casella di posta elettronica o casella di posta in arrivo	»	148
8.2. Calendario o agenda	»	149
8.3. La rubrica o i contatti	»	150
8.4. I compiti o istanze	»	150

## 9. Riunioni

Mai senza la mia check-list!	pag. 153
Test – Siete un'organizzatrice nata?	» 154
1. Riflettere prima di agire	» 155
1.1. Il CCDQC	» 155
1.2. La prevenzione	» 158
2. Seguite alla lettera la check-list	» 158
2.1. Preparate una lista dei partecipanti	» 158
2.2. Scrivete gli inviti	» 159
2.3. Visitate il luogo dove si terrà la riunione	» 160
2.4. Controllate l'esattezza delle presentazioni (Powerpoint...)	» 161
2.5. Redigete una check-list	» 166
2.6. Fissate con esattezza lo svolgimento degli eventi	» 166
2.7. Preparate i dossier per i partecipanti	» 167
2.8. Fate un ultimo check	» 167
3. Assicuratevi che la giornata si svolga nel migliore dei modi	» 167
4. Occuparsi del follow-up	» 168
5. Organizzare riunioni a distanza	» 170
5.1. Teleconferenza o videoconferenza? Quale mezzo di comunicazione scegliere?	» 170
5.2. Scegliere una fascia oraria comune	» 171
5.3. Organizzate bene la videoconferenza	» 171

## 10. Telefonare

Sorridete, Vi si sente!	» 175
Test – Siete una vera “professionista” del telefono?	» 176
1. Saper comunicare via telefono: 5 trappole da evitare	» 177
1.1. Il telefono vi disturba, ma potreste farne a meno?	» 177
1.2. Il telefono è anonimo: presentatevi	» 177
1.3. Il telefono è cieco: ascoltate quindi attentamente!	» 178
1.4. Il telefono è uno strumento di potere: non abusatene!	» 180
1.5. Il telefono è un mezzo impreciso: fate domande!	» 180
2. Sapere organizzarsi: 4 regole da seguire	» 181
2.1. Il telefono fa perdere tempo: cercate di risparmiare tempo!	» 181
2.2. Il telefono non lascia tracce: quindi prendete nota di tutto!	» 181
2.3. Il telefono vi disturba: rendetelo meno fastidioso!	» 183
2.4. Il telefono è costoso: fate attenzione!	» 183
3. Cercate di riuscire ad avere un minimo di dimestichezza con l'inglese: 7 frasi chiave	» 184

## 11. I viaggi

“Beato chi come Ulisse, ha fatto un bel viaggio...”	» 187
Test – Siete sulla buona strada ?	» 188
1. Organizzazione del viaggio	» 189

1.1. Create un file: “trasferte”	pag.	189
1.2. Create un ordine di missione	»	190
1.3. Chiedete indicazioni a chi effettuerà il viaggio	»	190
1.4. Fate approvare l’ordine di missione	»	190
1.5. Create un dossier specifico per ogni missione	»	191
1.6. Contattate l’agenzia di viaggi o il vostro referente esterno	»	191
1.7. Prenotate i mezzi di trasporto	»	191
1.8. Organizzare il trasferimento in aeroporto	»	192
1.9. Fate attenzione ai fusi orari!	»	192
1.10. Controllate i giorni festivi di tutto il mondo	»	193
1.11. Verificate le condizioni meteorologiche	»	193
1.12. Limitate il bagaglio a mano	»	193
1.13. Prenotate l’alloggio	»	193
1.14. Informatevi sulle formalità da seguire per entrare in un Paese straniero	»	194
1.15. Munitevi di un passaporto in corso di validità	»	194
1.16. Ottenere un visto nella giusta e debita forma	»	195
1.17. Viaggiare con un libretto di vaccinazione in regola	»	195
1.18. Organizzate i metodi di pagamento	»	196
2. Effettuate gli ultimi controlli prima della partenza	»	196
2.1. Prevedere l’interim della posizione che rimane scoperta	»	196
2.2. Completate la tabella di marcia del viaggiatore	»	196
2.3. Stabilite le modalità con cui resterete in contatto	»	197
2.4. Da consegnare prima della partenza	»	198
3. Follow-up al ritorno dal viaggio	»	198
3.1. Pagare le spese	»	198
3.2. Ringraziate le persone incontrate nel corso della trasferta	»	199
<b>12. La strada per il successo</b>	»	201
Test – Siete “trendy”. E parlate “ <i>globish</i> ”?	»	202
1. Essere sempre vigili	»	203
2. Mantenere e sviluppare le proprie competenze	»	204
3. Impegnarsi in vari progetti	»	205
4. Mettersi alla prova sul mercato del lavoro	»	206
<b>13. La parola finale</b>	»	207
<b>Allegati</b>	»	209
1. Come diventare assistenti oggi?, di Secretary.it	»	209
2. Job description per assistente di direzione, assistente operativa e assistente di funzione	»	211
3. Redigere un manuale con le proprie mansioni	»	213
4. Dizionario <i>globish</i>	»	217
5. Elenco di alcuni siti web dedicati alla vostra professione	»	221

---

# Prefazione all'edizione italiana

di *Vania Alessi*, secretary.it

Secondo il portale di lavoro Indeed, la professione più ricercata nel corso del 2021 in Italia è stata quella di **#Segretaria**. Ma dietro questa parola ancora piena di stereotipi e di cui si ignora l'importanza strategica oggi, occorre valutare con attenzione l'evoluzione del ruolo e conoscere mansioni, competenze e caratteristiche strategiche.

La pandemia ha infatti imposto una forte accelerazione nell'adozione di nuovi modelli organizzativi nelle aziende che era in realtà già in atto. Oggi più che mai ci si interroga sulle modalità più adatte per riorganizzare le aziende -dove trasformazione culturale e digitale viaggiano in parallelo- con modalità più efficaci di collaborazione, nuovi mindset e con una leadership inclusiva e diffusa, ci si interroga anche sul futuro delle professioni.

Executive Assistant, Office Manager, Personal e Virtual Assistant a supporto di imprenditori, dirigenti, C-level e in generale tutte le organizzazioni, sono chiamate a specializzarsi, a diventare a tutti gli effetti figure di supporto sempre più strategiche; coinvolte con sempre maggiore profondità in molti processi organizzativi, decisionali, comunicativi e di primo piano. Figure quindi strategiche.

Sempre secondo diversi studi condotti da LinkedIn, ma anche da recenti studi del World Economic Forum, creatività, persuasione, collaborazione, adattabilità e intelligenza emotiva sono tra le cinque competenze trasversali che saranno più richieste dalle aziende.

Ecco quindi ben chiaro come si tratti **di una professione e non solo di un ruolo**, da sempre pronto a trasformarsi, evolversi, crescere e declinarsi a seconda delle esigenze aziendali.

20 anni fa quando nacque la community Secretary.it, il primo desiderio fu di essere un **punto di riferimento** per la professione, un'organizzazione che mappasse le **competenze** e creasse **valore**.

Era evidente che non fosse un ruolo ben compreso. Non chiaro a chi lo svolgeva, talvolta per poca chiarezza di compiti e ruoli, per job title confuse e povere job description, ma anche verso l'esterno per chi (quadri, dirigenti e manager) non aveva ben presente come poter mettere a frutto le competenze di una risorsa al proprio servizio e a vantaggio dell'azienda.

Fare e portare il caffè o le fotocopie era 15 anni fa un'eterna discussione/differenziazione sulla nostra capacità di essere altro, di essere leader nel proprio ruolo. Troppo spesso interpretazioni legate a un gesto, apparentemente banale e svilente, che sminuiva la nostra intelligenza.

In realtà, al di là di bias e stereotipi e del significato di saper accogliere con stile, gentilezza e buona educazione tutti gli ospiti, l'empatia e l'ascolto, il dare un buon giorno o un buon break per iniziare la giornata a capi, clienti o ospiti è una competenza chiave che è stata sdoganata.

Da allora di strada ne abbiamo percorsa parecchia.

Oggi c'è una maggiore consapevolezza di ruoli, abilità, capacità e obiettivi.

Come lo abbiamo fatto? Dibattendo, istruendoci, confrontandoci, allenandoci.

Se dovessimo utilizzare la metafora dello sport potremmo senza dubbio affermare che il nostro è un **ruolo "pivot"** o di "alzatore". A ciascuno l'interpretazione dello sport di gruppo più affine.

Quello che è certo è che "assistere" oggi ha tutto il significato di un ruolo centrale. Un ruolo chiave.

**Un ruolo che fa della complessità la sua arma migliore, verso l'ottenimento del risultato** (della squadra, del team e dell'azienda)

Un ruolo che richiede solidità/stabilità, sguardo lungo, visione di insieme e a 360 gradi, velocità di reazione ed esecuzione. Un sapersi rapportare con tutti con grande accortezza, ma allo stesso tempo in modo sistemico.

Oggi si parla appunto di interazione uomo-macchina, di intelligenza artificiale e trasformazione digitale: ci si chiede quale futuro avranno i cosiddetti colletti bianchi e quanti di quelli blu spariranno (le funzioni impiegate che svolgono un lavoro intellettuale, fino al "middle management e quelle che svolgono invece funzioni più manuali). Ma si vive anche il tema forte del gap digitale e di multi-generazioni a confronto nella società stessa e all'interno delle aziende, che devono coesistere e imparare a collaborare. Siamo in un'era multi etnica e globalizzata.

La pandemia e l'avvento dello smart working (che di fatto si deve trasformare e diventare "lavoro agile" da remoto) hanno accelerato ancor di più questo cambiamento in atto.

A quali sfide deve prepararsi oggi il lavoratore per essere utile, necessario, richiesto?

In questo cambiamento ci siamo anche noi! Siamo figure coinvolte in prima linea se sapremo evolvere e interpretare il valore aggiunto che possiamo dare.

Sono tanti gli aspetti complessi che si intrecciano e sono accomunati da ciò che preferiremmo oggi chiamare “competenze trasversali” per distinguerle dalle soft skills, troppo spesso associate alle innate caratteristiche associate al genere femminile (la cura, l’ascolto, la flessibilità, il multitasking, la capacità di gestire lo stress, di mediare ecc.).

Le competenze di base e quelle professionali sono quelle che si imparano e studiano, quelle trasversali ci forniscono le capacità di analizzare le caratteristiche dell’ambiente che ci circonda e di relazionarci con esso e con le persone.

Queste competenze, quindi, declinate nel mondo del lavoro sono molto più articolate e comprendono:

- Competenze cognitive (attenzione, memoria, percezione, ragionamento) che si traducono in capacità di elaborare le informazioni, analizzarle e interpretarle anche in una chiave di problem solving.
- Competenze organizzative e decisionali (autonomia, flessibilità, adattabilità, orientamento al risultato).
- Competenze relazionali e comunicative (empatia, capacità di ascolto, attitudine al lavoro di squadra, gestione dei conflitti).

Le competenze personali più importanti includono la fiducia in sé stessi, la capacità di autocontrollo, e la leadership, ossia la capacità di trainare, ispirare gli altri anche nel prendere decisioni a beneficio del gruppo.

Per chi come noi si ritroverà o già si trova ad assistere o lavorare con manager, dirigenti, imprenditori o personalità di alto livello, svolgendo una serie infinita di compiti e attività di supporto confidenziali e importanti, capite bene quanto sia importante dare identità, voce e dignità a una professione delicata e strategica che racchiude queste e altre abilità.

Chi “assiste un leader” non è un/una semplice segretaria!

**È prima di tutto un vero facilitatore e dovrebbe esserne consapevole.**

Se è vero che spesso agiamo come “primo punto di contatto” e interfaccia del/i manager è altrettanto vero che come lo facciamo fa la differenza.

Dal centralino, all’office manager, ai ruoli amministrativi, all’Executive o Personal Assistant, ogni figura e ogni compito assumono un significato e ruolo preciso.

La nostra professione è un punto privilegiato di osservazione dell’intero eco-sistema aziendale: abbiamo accesso a informazioni importanti, confidenziali e riservate. Più cresce l’accesso e il livello di autonomia e maggiori sono le responsabilità, ma anche le soddisfazioni.

Siamo un punto di congiunzione fondamentale negli ingranaggi e abbiamo il privilegio di rimuovere le distanze, anzi di favorire la comunicazione tra manager e team, tra interno e esterno, di dare ordine al “caos” con un senso e una conoscenza di ciò che facciamo e del perché.

Ci troviamo oggi in un contesto VUCA, dove volatilità, incertezza, cambiamento, ambiguità, sono imprevedibili, i tempi di reazione sempre più brevi e una competizione molto alta.

Quale impatto vogliamo avere nella nostra attività quotidiana?

Siamo in grado di interpretare il cambiamento? Siamo consapevoli che non si basa più su modelli lineari come in passato?

Occorre quindi davvero lavorare su un nuovo mindset, con competenze digitali, tecnologiche e agilità per evolvere e arricchire le nostre “vecchie mansioni” con innovazione, anche verso nuovi compiti più stimolanti.

Lavoriamo e studiamo sempre, tenendo a mente 4 pilastri utili per il futuro.

### **1) Collaborazione**

Essere un passo avanti richiede la capacità di lavorare con nuovi metodi e strumenti veloci ma utilizzando il nostro senso critico, interpretando ciò che si fa e come lo si fa, studiando e apprendendo il più possibile da colleghi, capi, mentori.

Impariamo a gestire la comunicazione in modo efficace proattivo, chiediamo di presenziare alle riunioni, leggiamo giornali, informiamoci su tutto quello che accade dentro e fuori dall'azienda.

Capiamo il business e il perché delle attività giornaliere che facciamo (che si tratti di verbali, presentazioni o dossier).

Da segretarie/i diventeremo dei collettori insostituibili di informazione e quindi risorse preziose.

Saper lavorare in squadra, ma anche talvolta in autonomia, riflettere sulla condivisione di informazioni, creando una cultura collaborativa passa molto anche da noi.

Noi siamo facilitatori, coloro i quali sanno unire tutti i puntini... unire o riunire gli elementi per gestire al meglio progetti e processi.

### **2) Voi siete e sarete sempre più dei business partner**

Cercate di cogliere e creare le opportunità per lavorare in modo funzionale e armonico con tutti i colleghi ma anche con i dipartimenti aziendali. Non è più il tempo di pensare al proprio “orticello”.

Tutte le direzioni dialogano tra loro, se le persone lo fanno.

E voi siete dei piccoli project manager. Ogni progetto o attività che gestite, anche la più semplice o apparentemente banale richiede una pianificazione di tempi, risorse, informazioni e controllo in un flusso operativo che passa spesso nelle vostre mani.

Essere aperti e orientati al risultato in tal senso riduce tempi, distanze e crea appunto la cultura collaborativa, genera valore e fiducia. E crescete anche voi.

### **3) La comunicazione passa anche dalla cultura del feed back**

Imparare a creare la comunicazione in modo bidirezionale crea fluidità, cultura del miglioramento continuo e empowerment. Dare e ricevere riscontri sui compiti assegnati, sui risultati e sulle modalità è quanto di più impor-

tante possiate fare. Imparate a chiedere, imparate dai vostri errori, fatene tesoro, osservateli senza giudicarvi, con onestà e sincerità,

#### **4) Resilienza e leadership**

Se è vero che il ruolo è ancora tipicamente stereotipato al femminile, oggi abbracciare la diversità è un requisito indispensabile per tutti.

Oggi più che mai è tempo di dare valore alle persone e non più al genere, conoscere, rispettare e valorizzare l'identità di ciascuno di noi. Affiancare l'intelligenza emotiva a quella cognitiva e razionale, ci aiuta attraverso la meravigliosa complementarità di attitudini, culture ed esperienza a raggiungere un equilibrio di squadra e aiuta a sviluppare una leadership più equilibrata.

In sintesi, il nostro è un universo davvero ricco di opportunità e qualità.

Occorrono organizzazione, precisione e buona volontà.

Questo testo saprà fornirvi tutti gli strumenti fondamentali che, insieme all'esperienza e alla voglia di mettervi sempre in discussione con umiltà e con un atteggiamento di fiducia, vi porterà a lavorare con passione e motivazione al sicuro successo.

E non siete soli.

Avete già il #secretarypower in voi!



---

# Nota all'edizione italiana

Nell'edizione italiana abbiamo declinato il termine “assistente” e “segretaria” al femminile. Questo non implica in nessun modo un riferimento diretto al genere che svolge questa professione.

La nostra lingua, a differenza di quella inglese, non consente di garantire la neutralità delle declinazioni senza fare ricorso a sovrastrutture linguistiche che appesantirebbero troppo la lettura. Ciò non toglie che anche la nostra casa editrice riconosce l'imprescindibile importanza dell'inclusività.

---

# Prefazione

## Perché questo libro?

Perché all'inizio abbiamo lavorato come segretarie, in seguito abbiamo gestito e formato delle assistenti, prima le nostre e poi tutte quelle che ci venivano a cercare e a portare la loro esperienza professionale nel corso dei nostri stage, in occasione di conferenze o fiere.

Perché sono trent'anni che ascoltiamo le aspettative dei manager e delle assistenti e continuiamo ad incontrarli e ad intervistarli.

Perché, in occasione di questa nuova edizione, vogliamo condividere con tutte voi le novità che abbiamo scoperto e sperimentato.

## A chi si indirizza questo libro?

Alle assistenti che hanno ricevuto una formazione specifica e cercano di migliorare, rinnovarsi e diventare più efficienti.

Ai giovani – o meno giovani – che non hanno potuto accedere al diploma e vogliono appropriarsi rapidamente di ciò che non hanno potuto imparare attraverso gli studi o la formazione continuativa.

Per tutte le persone che devono formare delle assistenti junior o che devono svolgere un ruolo di coordinamento nella loro azienda.

## Come leggerlo?

In tutta libertà, nel disordine e secondo il vostro umore, la vostra curiosità o per rispondere ai vostri dubbi.

Infatti, ogni capitolo è completamente indipendente dagli altri, tranne l'introduzione.

Vi muoverete al suo interno come in un dizionario: «A» come accoglienza, «C» come classificazione...

Ogni capitolo ha la stessa struttura.

1. Una piccola frase che può diventare il vostro motto.
2. Un test per misurare i vostri punti di forza e di debolezza.
3. Consigli pratici e una metodologia da seguire.
4. Delle testimonianze che vi faranno beneficiare di esperienze vissute sia da parte dell'assistente che del manager.
5. E in sintesi, le chiavi del successo.

Infatti, questa guida vuole essere totalmente pratica e orientata all'azione.

Come vedrete alla fine di ogni capitolo, la palla è vostra. Prendetela al volo!

## **Ringraziamenti**

Ringraziamo sinceramente le migliaia di assistenti che hanno condiviso con noi i loro dubbi ed esperienze durante il nostro percorso di consulenti-formatori, le società di formazione che ci hanno aperto le loro porte, le aziende che ci hanno mostrato l'organizzazione delle loro assistenti e la formazione del loro personale e i 30 manager che hanno accettato di partecipare al nostro sondaggio sulla nuova ripartizione dei ruoli tra loro e le loro assistenti.

Un grazie particolare alle "Top Assistant" di oggi che hanno riletto e arricchito la nostra nuova edizione con le loro riflessioni e le loro innovazioni.

---

# Introduzione

## Il lavoro di assistente oggi

*“Si diventa la segretaria che si ha voglia di essere.”*

### 1. Cenni storici sulla figura della segretaria

#### ***All’inizio, un mestiere prevalentemente maschile***

Senza risalire agli scribi dei faraoni, la parola “segretario” nel XVII secolo significava confidente, colui a cui si confidano dei segreti: “Tu sarai l’unico segretario del mio cuore e il grande depositario di tutti i miei segreti” (Corneille, *Le Menteur*, atto II, scena 6).

Nel XVIII secolo, il segretario scrive delle lettere per una persona a cui è legato sentimentalmente. Voltaire si esprime così: “Non pretendo di avere delle opinioni mie; devo essere il segretario di coloro che hanno dei lumi e gusto”.

Per indicare il ruolo si prediligeva il maschile.

#### ***Nel XIX-XX secolo: una professione femminilizzata su stereotipi ben radicati***

La scoperta del telefono e delle macchine da scrivere cambia i criteri di assunzione. Si cercano: giovani ragazze di buona famiglia, dotate di un’eccellente ortografia, una buona educazione e che sappiano suonare il piano, garanzia di una certa velocità con la tastiera.

La professione completamente femminilizzata si taylorizza<sup>1</sup> e si organizza intorno ad una certa divisione del lavoro: dattilografa, segretaria, segretaria

1. Frederick Winslow Taylor (1856-1915), ingegnere americano, promotore dell’“organizzazione scientifica del lavoro” nell’industria. Finirà per influenzare profondamente l’organizzazione amministrativa delle imprese.

di direzione, per quelle che avranno la “fortuna” di accompagnare il loro capo verso una carriera di direttore.

Il lavoro di segretaria è totalmente stereotipato. Le qualità richieste sono tipicamente femminili: bella presenza, discrezione, diplomazia, disponibilità, buon umore sono più importanti delle competenze professionali.

## 1980-1990: l'avvento dei computer

Le macchine di video scrittura arrivano nelle segreterie, seguite rapidamente dai PC con “la banda dei 4” software: video scrittura, foglio elettronico, grafico, banca dati. Poi cominciano a spuntare le e-mail e l'archiviazione elettronica.

Di fronte a queste nuove tecnologie, alcune hanno paura di perdere il loro posto e si bloccano; altre, “le nuove segretarie” vedono in queste un'opportunità per evolvere. Da questo momento le chiameremo “assistenti”.

## Dal 1990: l'esplosione della rete

Sebbene le prime reti di comunicazione siano apparse negli Stati Uniti dagli anni '60, in Francia bisognerà aspettare il 1990 affinché i manager si convertano alla micro-informatica... molto dopo le segretarie.

Ed è con l'esplosione della rete con i suoi corollari, micro computer portabili, chiavette USB, smartphone, tablet, social networks, che si riuscirà a stravolgere l'organizzazione manager/assistenti. Ora noi stiamo vivendo questa fase.

## 2. Un mestiere in continua evoluzione

All'inizio degli anni 2000, i manager erano diventati “nomadi” con un punto fermo: la “loro” segretaria, vera interfaccia tra il loro gruppo di appartenenza, i servizi interni e l'esterno.

Oggi molti non solo sono nomadi, ma sempre più “autonomi”: lavorano senza assistente oppure la dividono con altri o fanno riferimento ai loro servizi in modo molto discontinuo.

Le assistenti alleggerite, parzialmente o totalmente, dai classici compiti che erano solite svolgere, continuano la loro evoluzione resa possibile grazie alla crescita del livello di formazione iniziale, all'adattamento dei corsi post diploma e a funzioni nuove che richiedono sempre più una laurea.