

Buone prospettive per i profili professionali che svolgono ruoli di assistenza alla direzione

Organizzazione doc in ufficio

Office manager per gestire e distribuire gli incarichi

Pagina a cura
DI ROBERT HASSAN

Eresponsabile della gestione dell'ufficio e delle informazioni in sicurezza, dell'organizzazione di spostamenti e dell'approvvigionamento. Coordina l'operato degli impiegati e gestisce i rapporti con i clienti: l'office manager è una figura decisamente variegata che deve essere pronta a svolgere diverse funzioni e a passare facilmente da un'area di lavoro all'altra. È quindi un ruolo chiave per aumentare la produttività dei dipendenti. Può partecipare nella selezione dei clienti e fornitori e gestisce giorno per giorno le relazioni. Distribuisce gli incarichi fra le persone che collaborano in misura equa e coerente con la loro preparazione, monitora lo stato di avanzamento dei lavori e applica i correttivi se necessario e supervisiona le attività amministrative. Inoltre, registra le spese sostenute dall'ufficio e gestisce il budget affidato, organizza e presiede meeting con lo staff e, se necessario, organizza corsi di formazione. È dunque importante conoscere a fondo i dipendenti ed evidenziare eventuali potenzialità non emerse per mantenerli motivati e coinvolti. Questa figura inoltre deve saper misurare i risultati, focalizzarsi sul tipo di crescita e misurarla costantemente in termini di produttività. Questo professionista deve sapere come gestire i conflitti interni all'azienda: è fondamentale un'equa distribuzione del lavoro per evitare conflitti. Per svolgere queste funzioni occorre essere in possesso di diploma di maturità o laurea, avere esperienza nel ruolo ed ottima conoscenza di almeno una lingua straniera. Completano il profilo buone doti organizzative, attitudine al problem solving, capacità di coordinamento e gestione delle risorse, relazionali e comunicative. Oltre all'office manager, tra gli altri ruoli che svolgono mansioni di assistenza alla direzione spiccano: il personal assistant, l'executive assistant, l'human research assistant. Il personal assistant è una figura di supporto, espressamente dedicata al manager di riferimento, al suo team di lavoro e all'unità operativa coordinata dal manager. Organizza l'agenda degli appuntamenti e degli incontri del manager e ne gestisce la corrispondenza telematica e cartacea, organizza viaggi, trasferite e meeting del manager di riferimento. Ha l'incarico di presenziare e verbalizzare riunioni o incontri in assenza del manager di riferimento, accoglie e intrattiene rapporti professionali con i clienti e ne analizza le esigenze per riferire successivamente,



segue studi e ricerche di settore e realizza report. Deve essere in possesso di diploma o laurea, ha un'ottima conoscenza della lingua inglese e un buon livello di conoscenza di un'altra lingua europea. Possiede, inoltre, una eccellente padronanza dei mezzi informatici. Completano il profilo un'esperienza pregressa nel ruolo, forte adattabilità e disponibilità a orari flessibili e trasferte frequenti.

L'executive assistant invece è la figura che supporta il top management nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo: organizza e gestisce l'agenda, redige la corrispondenza e filtra le comunicazioni in ingresso e in uscita, organizza appuntamenti, prenotazioni, incontri ed eventuali allestimenti per questi eventi. Predisporre presentazioni e

altri documenti necessari alle riunioni, registra e trascrive verbali di riunioni, conduce ricerche, analizza dati per predisporre documenti e reportistica e redige testi di carattere istituzionale. Questo ruolo richiede il possesso di un diploma di maturità linguistica o una laurea in materie umanistiche. Deve avere

dunque non solo ottime conoscenze linguistiche, ma anche dimestichezza con i principali tools informatici: un buon executive assistant generalmente ha maturato una significativa ed estesa esperienza nel ruolo all'interno di contesti organizzativi multinazionali. Completano il profilo eccellenti capacità organizzative e di relazione ad alti



livelli, spirito d'iniziativa e problem solving, diplomazia e riservatezza. Infine, l'human research assistant è la figura di supporto al direttore delle risorse umane. Si occupa delle attività gestionali e operative nell'ambito dell'ufficio risorse umane con particolare riferimento alla ricerca e selezione del personale, all'accoglienza e inserimento dei nuovi assunti e alla formazione dei dipendenti. Si confronta con il direttore delle risorse umane nell'analisi e valutazione delle esigenze organizzative, redige e pubblica annunci, organizza colloqui, cura il processo di selezione con test e interviste, gestisce il data base e l'archivio dei candidati, offre consulenza e supporto su questioni amministrative, predispone piani di formazione con l'ausilio di partner e società esterne, prepara la documentazione necessaria per assunzioni e trasformazioni contrattuali, gestisce questioni sensibili e riservate delle risorse aziendali e porta all'attenzione del direttore delle risorse umane eventuali problematiche riguardanti il personale. Inoltre, risponde e gestisce le richieste del management e dei dipendenti, conduce ricerche raccogliendo dati per predisporre reports e statistiche. Possiede un diploma o laurea in materie umanistiche, ha un'ottima conoscenza della lingua inglese ed una buona padronanza dei sistemi informatici. Ha una discreta conoscenza dell'ambito delle risorse umane, doti di riservatezza e precisione.

L'EVOLUZIONE

Più responsabilità nei progetti aziendali

Il ruolo dell'assistente di direzione non può essere sostituito da strumenti tecnologici a meno che questi possano risolvere situazioni complesse con ottimi risultati. Anzi, uno dei suoi compiti è quello di far sì che la tecnologia diventi un vero supporto gestionale e di relazioni, anche e soprattutto per il manager.

«L'assistente di direzione è un ruolo sempre meno esecutivo e certo più progettuale, diventando così fondamentale anche per l'azienda più tecnologica», spiega Jessica Alessi, managing director di Secretary.it, la community delle assistenti di direzione. «Non è infatti strano, e lo sarà sempre meno, che una assistente di direzione dia un occhio anche all'account Twitter e/o Facebook del manager per segnalare situazioni vincenti

o per gestire subito situazioni critiche. Questo ruolo oggi è generalmente una donna laureata con una buona conoscenza delle lingue straniere, almeno due, padroneggia gli strumenti informatici,

oltre a una serie di competenze, dette soft o trasversali, come organizzazione ed efficienza, autonomia e flessibilità, funzioni di filtro e di mediazione nella gestione dei processi e nelle relazioni



gestisce agende complesse, organizza viaggi, riunioni, piccoli o grandi eventi,

gestione delle relazioni», conclude Jessica Alessi.

per riferire successivamente,