

«КОМАНДА ДВУХ»

ШЕСТЬ РОЛЕЙ ПОМОЩНИКА РУКОВОДИТЕЛЯ

Книга для тех, у кого есть руководитель,
и для тех, у кого есть личный помощник

МАРИНА ОРЛОВА



ДОБРАЯ КНИГА

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|-----------|
| От автора..... | 9 |
| Введение | |
| ДЕЙСТВУЮЩИЕ ЛИЦА И ИСПОЛНИТЕЛИ | 15 |
| Игроки «Команды двух» | 16 |
| Два взгляда на одну профессию | 20 |
| Ролевой портрет управляющего ассистента | 26 |
| Глава 1 | |
| РОЛЬ ПЕРВАЯ: ПРЕТЕНДЕНТ | 37 |
| Начало пути: одна роль — два исполнения | 38 |
| Первые 90 дней: формула успеха | 41 |
| Власть переменялась! | 65 |
| Глава 2 | |
| РОЛЬ ВТОРАЯ: МЕНЕДЖЕР ТЕЛЕФОННОЙ ПОДДЕРЖКИ | 75 |
| Начало пути: главное слово — управление | 76 |
| Взаимодействие сторон | 79 |

| | |
|---|-----|
| Создание телефонной репутации | 91 |
| Равноценная замена | 105 |
| Управление «трудными» звонками | 114 |
| «Скажи, что меня нет»: трудности перевода | 122 |

Глава 3

РОЛЬ ТРЕТЬЯ: УПРАВЛЯЮЩИЙ ПРИЕМНОЙ 133

| | |
|--|-----|
| Начало пути: здороваться можно по-разному. | 134 |
| Объявляется полная готовность | 137 |
| «Хочу, чтобы меня ждали!» | 145 |
| Протокол первых секунд | 150 |
| Технология трех «П» | 155 |

Глава 4

РОЛЬ ЧЕТВЕРТАЯ: КОММУНИКАТОР 163

| | |
|--|-----|
| Начало пути: коммуникация не просто разговор | 164 |
| «Полоса препятствий» и ее преодоление | 167 |
| Один на один с руководителем | 171 |
| Три «В» — три стороны взаимопонимания | 182 |
| Выражение: говорите и показывайте | 185 |
| Восприятие: смотрите и слушайте | 203 |
| Возврат: реагируйте | 218 |
| Правильный подход к «неправильному» начальнику | 224 |

| | |
|---|------------|
| Глава 5 | |
| РОЛЬ ПЯТАЯ: ДОВЕРЕННОЕ ЛИЦО | 243 |
| Начало пути: грани и границы доверия | 244 |
| Корпоративная этика: размышления на тему | 247 |
| Лекарство против слухов | 257 |
| Неформальная помощь: обсуждению не подлежит? ... | 263 |
| | |
| Эпилог | |
| РОЛЬ ШЕСТАЯ: ПРОФЕССИОНАЛ БУДУЩЕГО | 271 |
| Продолжение пути: загляните в завтра | 272 |
| Чего хотят боссы: ключевые компетенции ассистента XXI века | 275 |
| Новое время — новые роли | 291 |
| | |
| Об авторе | 293 |

ОТ АВТОРА

*Ой, мы просто так, для смеха,
помахали всем руками.
Но теперь должны мы ехать,
а куда — не знаем сами...*

Возможно, кому-то из вас знакомы эти детские стихи. Я привела их не случайно. Именно так, по такой аналогии, появилась книга, которую вы сейчас держите в руках.

Дело в том, что сразу после того, как вышла моя первая книга «Телефонный арсенал администратора», я испытала необыкновенное чувство удовлетворения и облегчения, ощущение того, что завершился очень непростой, но важный этап в моей жизни. Казалось, что все самое трудное позади и можно уйти на заслуженный отдых (то есть вернуться к обычному режиму тренинговой работы). Но так только казалось. Иллюзию спокойной жизни очень быстро нарушили мои знакомые и коллеги, которые, не стовариваясь, начали спрашивать, не собираюсь ли я писать (или когда напишу) следующую книгу.

В тот момент я совершенно не строила никаких планов в этом направлении, и подобные вопросы застали меня несколько врасплох. Но, пребывая на волне душевного подъема и не желая никого разочаровывать, я, недолго думая, «помахала всем руками» и пообещала написать вторую книгу в обозримом будущем. А обещания нужно выполнять, и я призадумалась, куда мне надо «ехать»...

Если серьезно, то, конечно, дело не только в данном обещании. У каждого автора есть свой ответ на вопрос, зачем он пишет книги. Я не писатель, просто в моей жизни и в работе наступил такой момент, когда хочется поделиться своими знаниями, мыслями и опытом с большим количеством людей, не ограничиваясь лишь проведением тренингов. Хочется рассказать о том, что может быть интересно и полезно, предложить темы для более широкого обсуждения, дать информацию к размышлению, иметь обратную связь с читателями.

Поэтому было бы кокетством с моей стороны утверждать, что я вообще не представляла себе, о чем может быть вторая книга. В отличие от детского стихика, у меня в голове в общих чертах уже вырисовывался примерный маршрут «поездки». И все же в аналогии со стихами есть определенная доля истины. Как бы то ни было, книга перед вами, и я благодарна всем, кто, сам того не подозревая, сделал это возможным.

Я очень надеюсь, что выбранное мною направление движения и место назначения совпадет с вашими планами и ожиданиями.

О ЧЕМ ЭТА КНИГА?

Ассистент, референт, помощник, секретарь руководителя — как бы ни называлась ваша должность, если ваше предназначение — помогать своему руководителю, то эта книга для вас.

«Команда двух» — это вы и ваш руководитель. Что означает «шесть ролей»? Об этом мы поговорим в последующих главах, а пока позволю себе сохранить некоторую интригу и отмечу только, что речь пойдет о различных аспектах работы ассистента руководителя.

Информационной базой книги послужили рекомендации опытных специалистов в данной области, материалы Международной ассоциации профессиональных администраторов, а также мой собственный практический опыт, как в качестве ассистента генерального директора, так и бизнес-тренера. Кроме того, в книге использован бесценный практический опыт участников моих тренингов, за который я им очень благодарна.

ЧТО ВЫ ПОЛУЧИТЕ, ПРОЧИТАВ КНИГУ?

Первую книгу «Телефонный арсенал администратора» можно было бы назвать книгой-технологией, потому что в ней приведены четкие, готовые к употреблению стандарты и приемы телефонных коммуникаций. Книга, которую вы держите в руках, — скорее, книга-рассуждение, книга-путеводитель, книга-помощник.

Для построения взаимоотношений с руководителем невозможно придумать правила на все времена, которые бы действовали безотказно всегда и у всех. Причина проста: ваши боссы **разные!** У каждого из них свой стиль управления, свои приоритеты и ожидания, и к каждому боссу должен быть индивидуальный подход.

Взаимодействие с руководителем — это не просто манера разговора или поведения, когда точно можно сказать, что всегда хорошо, а что всегда плохо. Это сложная матрица профессиональных задач и человеческих отношений двух конкретных людей. То, что работает в одной ситуации, с одним руководителем, не будет эффективно в другой. Я надеюсь, книга поможет вам лучше понять именно вашего руководителя и выбрать правильный подход к построению именно вашей матрицы.

Эта книга — информация к размышлению, выбор направления, новый взгляд на привычные ситуации, опыт других людей, повод задуматься о переменах.

ПРОЧИТАВ ЕЕ, ВЫ СМОЖЕТЕ:

- узнать о современных тенденциях в развитии профессии ассистента;
- по-новому взглянуть на свое предназначение;
- лучше понять своего руководителя;
- улучшить качество взаимодействия в вашей «команде двух»;

- найти другие подходы к решению существующих задач;
- понять, в чем и каким образом вы можете помочь своему руководителю;
- сделать для себя важные открытия;
- найти дополнительные привлекательные стороны в своей профессии;
- открыть новые горизонты для своего профессионального развития.

Возможно, в процессе чтения и последующего анализа прочитанного в вашей матрице произойдет своего рода перезагрузка: вы по-новому взглянете на себя и своего руководителя, у вас появятся новые идеи, желание или понимание необходимости что-то изменить. А может быть, вы получите подтверждение тому, что уже выбранный вами подход — самый правильный, и решите ничего не менять. Я также не исключаю и того, что кому-то эта книга усложнит жизнь: все было легко и просто, а тут вдруг заставляют о чем-то задумываться! У вас нет повода для беспокойства, заставлять — это последнее, что я собираюсь делать (точнее, совсем не собираюсь). Вы сами вправе распорядиться полученной информацией так, как сочтете нужным.

В любом случае, если вы прочтете эту книгу, я буду вам признательна.

*С уважением,
Марина Орлова
Апрель 2008 года*