

КОМАНДА ДВУХ

ШЕСТЬ РОЛЕЙ ПОМОЩНИКА РУКОВОДИТЕЛЯ

МАРИНА ОРЛОВА

АВТОР КНИГИ
ТЕЛЕФОННЫЙ АРСЕНАЛ
АДМИНИСТРАТОРА

**КНИГА ДЛЯ ТЕХ,
У КОГО ЕСТЬ
РУКОВОДИТЕЛЬ,
И ДЛЯ ТЕХ,
У КОГО ЕСТЬ
ЛИЧНЫЙ
ПОМОЩНИК**



ДОБРАЯ КНИГА



«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 сговариваясь, 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*



Марина Орлова — тренер-консультант школы менеджеров «Арсенал» (г. Москва); автор открытых и корпоративных тренингов и семинаров; член Международной ассоциации профессиональных администраторов (США); автор книги «Телефонный арсенал администратора».

Если вы – администратор, секретарь, менеджер телефонной поддержки, управляющий приемной или доверенное лицо руководителя, эта книга поможет вам сделать блестящую карьеру, стать настоящим профессионалом и незаменимым человеком для вашего начальника.

«КОМАНДА ДВУХ» расскажет о различных аспектах и технологиях работы ассистента руководителя, поможет выстроить продуктивные и комфортные взаимоотношения с разными типами руководителей в зависимости от их стиля управления, приоритетов и ожиданий. Вы научитесь лучше понимать своего начальника, найдете нестандартные подходы к решению существующих задач, откроете новые горизонты для профессионального развития.

Если вы – руководитель, эта книга поможет вам организовать работу с ассистентом для достижения максимальных результатов. Вы можете использовать эту книгу как профессиональный стандарт организации работы с помощником или секретариатом.

Книги Марины Орловой стали профессиональным стандартом работы для многих успешных компаний.

Для организации работы секретаря на телефоне, службы приема звонков или отдела по работе с клиентами мы рекомендуем книгу Марины Орловой **«ТЕЛЕФОННЫЙ АРСЕНАЛ АДМИНИСТРАТОРА»** (издается также в виде аудиокниги) >>



менеджмент

ISBN 978-5-98124-419-3



9 785981 244193

www.dkniga.ru
ДОБРАЯ КНИГА



КНИГИ ДЛЯ ВЫСОКОЭФФЕКТИВНОЙ ЖИЗНИ™