

# E la segretaria diventa virtuale

www.ecostampa.it

## la professione

DI PAOLA SIMONETTI

**C**i sono, ma non si vedono. La concretezza del loro mestiere sta tutta nell'essere veloci, flessibili, acute, abili con la tastiera e con le relazioni esterne, sostenibili nei costi. Maneggiano gli affari del cliente adattandosi ai suoi bisogni con snella maestria. Le cosiddette *virtual assistant*, le segretarie virtuali, hanno coperto in Italia uno spazio del mercato del lavoro lasciato vuoto dalla crisi, ma anche dai cambiamenti fisiologici del business e delle piccole e medie imprese. Sono quelle professioniste reclutate da agenzie specializzate nell'offrire pacchetti di segretariato "in affitto", a distanza, che in Europa hanno preso piede ormai da qualche anno con enorme successo. Da postazioni dotate di computer e telefono, rispondono, senza essere presenti fisicamente accanto al professionista di turno, alle chiamate, offrono informazioni, prenotano viaggi, gestiscono l'organizzazione di incontri o eventi, stilano documenti. Mansioni diversificate, svolte a seconda del servizio richiesto dal cliente, che paga una tariffa commisurata al tempo di reale utilizzo della segretaria nell'arco di una giornata. Una svolta sul fronte delle spese per chi è sempre in viaggio, per chi una segreteria in carne e ossa non può permettersela o per coloro che di fatto, per la professione che svolgono, un vero ufficio non ce l'hanno. Nel nostro Paese vanno moltiplicandosi, eppure la giovinezza del settore non consentirebbe ancora, secondo gli operatori di settore, di mettere insieme dati di quantificazione. La cosa realmente certa è che sono richiestissime nell'ambito

dell'attività di almeno una quindicina di aziende di categoria nate di recente sul territorio nostrano. Non sostituiscono certo le professioniste "real", tiene a precisare **Jessica Alessi**, direttore editoriale di **Secretar.it**, prima ed unica community di assistenti di direzione tradizionali fondata nel nostro paese dieci anni fa, che vanta circa 6 mila iscritte: «Piuttosto camminano parallelamente, integrando quella fetta di mercato del segretariato - spiega la Alessi -, che necessita di un appoggio saltuario o momentaneo, legato ad un evento o un progetto veloce. Le due figure convivono, ma con capacità a mio avviso molto diverse». Innegabile, però, che a dare una spinta decisiva al settore ci sia stata anche la recessione che ha costretto molti ad abbattere i costi di assunzione di una segretaria vera e propria, con spese fisse legate agli immobili annessi: un canone mensile standard di un servizio virtuale si può aggirare sui 300 euro al mese, con un risparmio netto sulle spese di assunzione e gestione di una segretaria reale che va dai 1.000 ai 1.200 euro al mese, spese di affitto dell'ufficio escluse. Solo i dati della community parlano di un 2% di flessione sul mercato del lavoro tradizionale nel 2009, perché «insieme a molti manager o dirigenti - aggiunge la direttrice Alessi -, sono saltate anche le loro assistenti». Ma il comparto a distanza, secondo **Paolo Subioli**, fondatore dell'azienda **Amelya**, nasce anche da altri semi, forse slegati dalla crisi: «È un servizio che si è sviluppato innanzitutto dall'utilizzo variegato e in continua espansione di internet ed è legato in parte anche ad un business preesistente e più vecchio, come quello degli uffici in affitto. Fermo restando che - prosegue Subioli -, è prediletto certo non da multinazionali o grandi studi, ma dal piccolo imprenditore o il libero professionista». Nel frattempo ogni

azienda di segretariato virtuale ha caratterizzato in vari modi la propria attività, con un particolare di distinzione. **Amelya**, ad esempio, assume quasi esclusivamente donne al di sopra dei 35 anni: «Quello che conta per noi è l'esperienza accumulata, almeno di cinque anni - precisa Subioli -. Poi ci interessa l'istruzione, se c'è la laurea meglio. Quasi indispensabile la conoscenza delle lingue. La nostra politica aziendale, ha rappresentato una nuova occasione per molte donne che volevano rilanciarsi nel mondo del lavoro dopo esserne uscite». **Secretaria24**, aziende tedesca con un settore sull'Italia, ma sempre con sede a Berlino, punta invece sul fattore esattamente opposto: «Siamo uno staff giovane e vorremmo mantenerlo così, dinamico. Per questo scegliamo candidate preferibilmente, ma certo non esclusivamente, perché tutto è relativo, non al di sopra dei 40 anni», sottolinea **Stefano Martis**, responsabile della sezione italiana dell'azienda. Punta invece su una grande flessibilità **Segretariaonline.com**, con una formula di reclutamento del tutto particolare: «Non abbiamo un call center dove le segreterie lavorano - racconta la responsabile, **Stefania Neiviller** -, abbiamo preferito fare una sorta di franchising di assistenti virtuali, che lavorano da casa in autonomia, con una postazione però approntata da noi». Il servizio è privilegiato per lo più da imprenditori provenienti dai più svariati settori, ma anche avvocati, ingegneri, geometri, uomini d'affari. Anche se non propri tutti i clienti sono in grado di approcciarsi a questo di servizio, secondo la Neiviller: «Non solo la segretaria, ma anche l'utente deve saper gestire al meglio le nuove tecnologie e sapersi rapportare con una metodologia di servizio del tutto particolare. La velocità mentale deve appartenere anche al cliente per sfruttare al meglio questo vantaggioso servizio».

Non si vedono, ma sono veloci, flessibili, acute, abili con la tastiera e con le relazioni esterne, sostenibili nei costi. In Italia hanno coperto uno spazio del mercato lasciato vuoto dalla crisi, ma anche dai cambiamenti fisiologici del business e delle piccole e medie imprese



# E la segretaria diventa virtuale

la storia e l'evento

## L'OCCASIONE

«Così mi sono rilanciata con entusiasmo nel lavoro»

«**A**d attirare la mia attenzione fu un annuncio particolare, fuori dal comune: un'azienda che cercava candidate al di sopra dei 35 anni. Ho colto l'occasione al volo». Per Marina Presciutti, poco più che 40enne, napoletana di nascita, ma romana d'adozione, l'azienda Amelya è stata un'opportunità di svolta, cambiamento. Dopo una laurea in Giurisprudenza e lavori fra i più variegati, ha deciso di cambiare vita professionale: «Prima di Amelya facevo la traduttrice tecnica. Ho svolto l'attività da free lance per qualche anno - racconta -, dopo aver fatto anche esperienze in un'agenzia di stampa e una agenzia investigativa». Un percorso che Marina, prima di arrivare al segretariato virtuale, giudicava bizzarro, senza un filo conduttore. «Quando sono arrivata qui, invece, mi sono accorta di come in questo nuovo lavoro tutto ha trovato una sua logica - prosegue -: la segretaria virtuale deve sapere un po' di tutto. Per stilare contratti mi è

servita la mia laurea in Legge, per redigere lettere la mia inclinazione alla buona scrittura, senza tralasciare la capacità di essere anche un po' psicologa». Nozioni e conoscenze, che alla signora Presciutti sono servite per crescere rapidamente ed essere apprezzata da subito, anche se, a suo dire, il bello di questo lavoro è che va a due sensi: «Si possono spendere le proprie conoscenze, ma soprattutto acquisirne di sempre nuove, da utilizzare, chissà, in un'altra occasione lavorativa». Arricchimento e gratificazione, dunque, sono assicurate per Marina, che ora è passata parzialmente al settore comunicazione dell'azienda, la sua grande passione. «Il mio sogno ora è di fare questa attività in modo esclusivo. Ma non mi dispiace continuare a occuparmi della segreteria. Un lavoro che consiglieri a tutte coloro che vogliono rilanciarsi sul lavoro con soddisfazione ed entusiasmo».

Paola Simonetti

## SECRETARY DAY

Giornata di formazione a Roma e Milano

**L**a prima edizione ha avuto un'eco mediatica e di partecipazione che il settore ricorderà a lungo. Il Secretary Day 2010, giornata gratuita di ritrovo per le segretarie e assistenti di tutta Italia promossa dalla community di settore Secretary.it, torna a dare rilevanza alla categoria il prossimo 17 maggio a Milano e Roma, in contemporanea. Un evento che, in qualche modo, si propone di dare visibilità ad una professione che, seppure fondamentale e in continua evoluzione, in Italia resta sommersa per l'impossibilità di calcolarne l'entità numerica. «Dedicare una data che ogni anno celebri questa figura professionale apre la strada a un importante riconoscimento del fondamentale ruolo aziendale che copre - recita la brochure dell'evento -. Non più mera esecutrice di ordini imposti dall'alto, la segretaria di oggi ha un

profilo complesso, che mescola sapientemente alle classiche competenze professionali una notevole versatilità organizzativa, un aggiornamento costante, lealtà e discrezione, cultura e savoir faire». Ma l'evento, secondo i promotori, si propone anche di allineare il nostro Paese ad alcuni dei principali Stati nel mondo, «dove attività di questo tipo vengono proposte già da tempo (la prima Settimana delle segretarie si svolse nel 1952 negli Stati Uniti, seguite poi da analoghe iniziative in tutta Europa, Centro e Sud America e Sudest asiatico)». La manifestazione, come nella prima edizione, darà spazio all'attività di formazione e aggiornamento professionale per le assistenti di direzione coinvolgendo, nel villaggio Secretary.it, gli sponsor e gli espositori per incontri diretti e personali nel giorno della loro celebrazione.

(P.Sim.)

## DA SAPERE

### Ecco come funziona e i requisiti

**G**estisce più clienti, in modo veloce e "automatico", con l'utilizzo di un computer e un software appositamente creato: quando arriva la chiamata per conto di un cliente, si apre una schermata con tutte le informazioni necessarie a saper dare risposte ovvero agenda e rubrica. A seguito del contatto ricevuto ci si mette in comunicazione con il cliente tramite sms, e-mail o telefono, aggiornandolo sulle ultime chiamate arrivate. L'utente potrà chiedere attività aggiuntive, come elaborazione di lettere o contratti, nonché la presa in carico di clienti e contatti più specifici. La segretaria virtuale, dopo un periodo formativo, in questo modo è in grado di seguire la clientela che le viene assegnata, a seconda del servizio richiesto. È di fatto un'assistente personale, che può essere però supportata da altre colleghe, come nel caso di Amelya, dove in genere, «si mette a disposizione un team di segretarie, una "ufficiale" e due supplenti, più una per il back office ovvero tutte le operazioni pratiche (come andare in posta)». Segretariainlinea.com, invece, investe sull'esclusività dell'assistente, come precisa **Stefania Neiviller**: «Non ci sono segretarie a rotazione come nei call center: un cliente che ci chiede un servizio avrà sempre la stessa persona a seguirlo». Generalmente non sono richiesti titoli di studio specifici, basta un diploma, in qualche caso la laurea è consigliata o comunque gradita. Indispensabile, invece, si rivela, oltre l'utilizzo disinvolto delle tecnologie, anche la conoscenza delle lingue, come nel caso di Segretaria24, con sede a Berlino, azienda in continua espansione, adattissima a chi ha voglia di un'esperienza all'estero: «Non chiediamo grande esperienza, ma il padroneggiare almeno una seconda lingua come l'inglese. Se si conosce anche il tedesco

meglio ancora - specifica **Stefano Martis, responsabile della sezione italiana** -. Di sicuro la candidata deve essere autonoma nel vivere in una città straniera come Berlino». Velocità e apertura mentale, gentilezza, spigliatezza nelle relazioni esterne e buona conoscenza dell'italiano altre prerogative che fanno di una segretaria, secondo l'unanime giudizio degli operatori di categoria, una vera professionista. I tipi di contratto applicati sono generalmente a progetto, della durata di 12 mesi per cominciare, per poi approdare all'assunzione vera e propria. Lo stipendio di entrata si aggira sui 1.200-1.300 euro lordi al mese. Contemplata la possibilità di fare carriera, passando, ad esempio, dal segretariato puro al settore commerciale o all'organizzazione di gruppi di lavoro.

(P.Sim.)

## indirizzi utili

- **Amelya**  
N° verde: 80013605  
Sito: [www.amelya.com](http://www.amelya.com)  
E-mail: [personale@amelya.com](mailto:personale@amelya.com)
- **Segretaria24**  
N° verde: 80012391  
Sito: [www.segretari24.it](http://www.segretari24.it)  
Cv all'e-mail: [info@segretaria24](mailto:info@segretaria24)
- **Segretariainlinea**  
Tel.: 081193.01.43  
Sito: [www.segretariainlinea.com](http://www.segretariainlinea.com)  
E-mail: [info@segretariaimea.com](mailto:info@segretariaimea.com)
- **Secretary.it**  
Tel.: 0237059161  
Sito: [www.secretary.it](http://www.secretary.it)  
E-mail: [info@secretary.it](mailto:info@secretary.it)
- **Secretary Day**  
Sito: [www.secretaryday.it/2009/default.asp](http://www.secretaryday.it/2009/default.asp)

