

Vita da manager

Ecco chi supporta e "sopporta" il lavoro dei dirigenti ogni giorno

PROFESSIONE ASSISTENTE

Una laurea, spesso in lingue o in giurisprudenza, elevate conoscenze informatiche e talvolta un master in Business Administration per collaborare alla stesura di business plan, alla lettura di bilanci e alla produzione di relazioni. Ma anche intelligenza emotiva, lealtà e riservatezza. Ecco le caratteristiche del perfetto manager assistant di Chiara Munafò

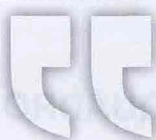
Cercasi giovane assistente, con esperienza, laureato. Di offerte come questa sono piene le rubriche di annunci on line. Si chiede formazione universitaria, massimo 30 anni, una carriera già avviata. Le qualifiche possono essere diverse: assistente, impiegata, executive assistant, segretaria di direzione, receptionist... È evidente una certa confusione. La figura più vicina al management assume caratteristiche sfuggenti: cambiano i titoli, i compiti, gli stipendi. Proviamo a diradare la nebbia e a scoprire le caratteristiche e il valore di un assistente ideale con top manager e manager assistant di grande esperienza.



DALLE TELEFONATE AL BUSINESS PLAN

«Le idee sono molto confuse, non esiste una job description omogenea. Non si riesce nemmeno a sapere quante persone fanno questo lavoro in Italia» afferma Ingrid Cappezzuoli, national chairman dell'associazione EuMa (Euro-

pean manager assistant) e communication, travel & events manager di B. Braun, forte di un'esperienza ventennale come assistente di direzione. Se si guarda ai compiti svolti, una recente indagine di Od&M mostra come le attività più diffuse sono organizzare viaggi di lavoro e riunioni, tenere l'agenda, filtrare le telefonate, gestire gli eventi ►



**LA DISOMOGENEITÀ TRA I PERCORSI DI PROVENIENZA E LA DIFFERENZA
TRA I COMPITI CHE GLI ASSISTENTI SI TROVANO A SVOLGERE
SI RIFLETTONO IN UN PROFILO DI CARRIERA NON DEFINITO**

Vita da manager



IL MANAGER ASSISTANT SECONDO OD&M

da 25 a 35 MILA EURO RETRIBUZIONE LORDA PIÙ FREQUENTE

25.896 MILA EURO RETRIBUZIONE MEDIA (LIVELLO IMPIEGATIZIO)

71,8% SODDISFATTO DEL PROPRIO LAVORO

64% INSODDISFATTO DELLA RETRIBUZIONE

? NESSUNO SA QUANTI SONO



L'ASSISTENTE TEUTONICA

In Germania per lavorare come manager assistant è necessario superare un esame presso la Camera di Commercio al termine di tre anni di apprendistato durante i quali bisogna fare pratica e seguire lezioni due volte alla settimana.

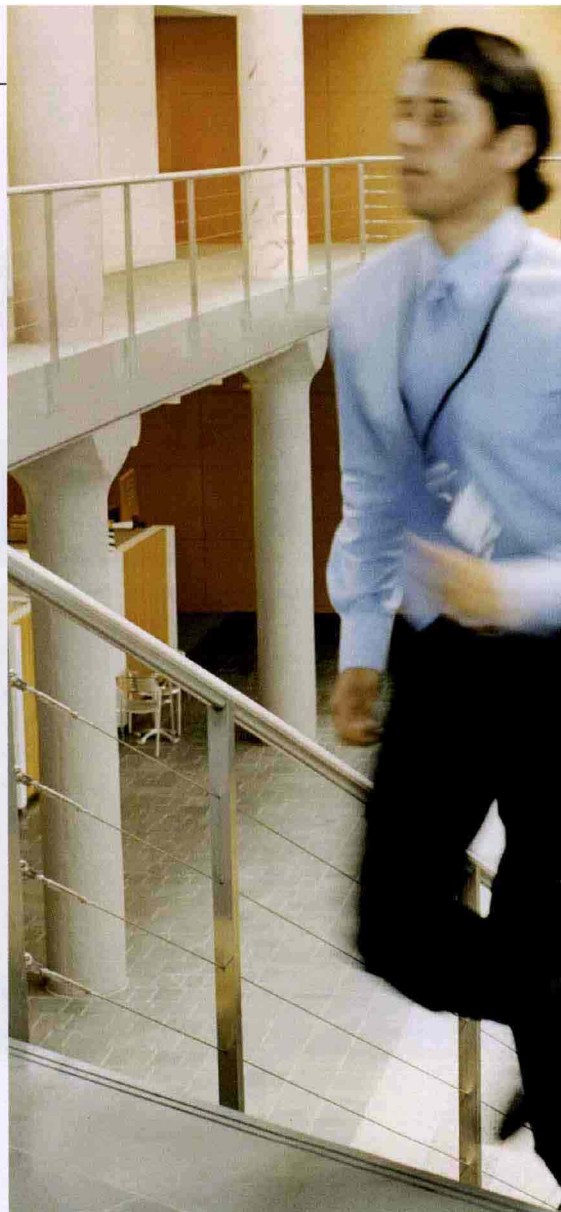
e curare le relazioni pubbliche, ma spesso non finisce qui. «Ritmi lavorativi sempre più incalzanti ed esigenze sempre più "ricercate" hanno modificato il ruolo dell'assistente. Il manager ha la necessità di avere al proprio fianco una figura che, oltre a svolgere le mansioni più "tradizionali", sia concretamente in grado di supportare e agevolare il lavoro di ogni giorno» spiega Gerhard Dambach, direttore generale di Robert Bosch. Secondo Irelio Offmann, amministratore delegato del Gruppo Gpa Assiparos «L'assistente di direzione deve essere in grado di collaborare alla stesura di business plan, alla lettura di bilanci e alla produzione di relazioni. Deve avere conoscenze specifiche del settore nel quale opera per capire le priorità da sottoporre al capo e poterlo sostituirlo in alcune mansioni». È un profilo in linea con l'esperienza di Stefania Bacchi, assistente del presidente e segretaria del consiglio di amministrazione di Warrant Group, nonché membro del comitato esecutivo del portale Secretary.it: «Ho fatto il mio ingresso in azienda come assistente del c.d.a., con l'incarico di preparare la documentazione per il presidente, raccogliere - spesso con alcuni legali - il materiale per le delibere e assistere al consiglio. Un lavoro complesso e sfidante».

L'ASSISTENTE ROBOT

La rivoluzione informatica ha aperto nuove e opportunità al lavoro di un segretario di direzione. Spiega Ingrid Capezzuoli: «Ora il manager ha dispositivi per svolgere quasi autonomamente le funzioni basilari di segreteria e all'assistente vengono richieste altre competenze». Come la laurea, spesso in lingue o in giurisprudenza, magari un master in Business administration, e buone conoscenze informatiche, che si aggiungono ad antiche caratteristiche fondamentali come una riservatezza assoluta. Aggiunge Stefania Bacchi: «L'aspetto fondamentale per me è l'empatia, quella che oggi chiamano intelligenza emotiva. Un altro elemento da non dimenticare è la capacità di espressione in italiano, troppo spesso trascurata». In generale, secondo Irelio Offman l'assistente ideale dovrebbe: «Avere entusiasmo, capacità di anticipare le esigenze del capo, sensibilità nel percepire particolari situazioni aziendali, senso di appartenenza e lealtà. Inoltre, siccome è il primo contatto del visitatore, dovrebbe trasmettere professionalità, efficienza, eleganza e cordialità».

TRAMPOLINO DI LANCIO

Con un profilo del genere, non stupisce che gli assistenti di ultima generazione spesso facciano carriera. Secondo una ricerca Od&M il 12,9% dei manager assistant è quadro e l'1,2% dirigente, un dato in forte crescita. Sia Ingrid Ca-



www.ecostampa.it

pezzuoli sia Stefania Bacchi svolgono funzioni manageriali nell'organizzazione di viaggi ed eventi e nel marketing. Sempre più spesso avviene inoltre che il lavoro di executive assistant sia scelto come trampolino di lancio da neolaureati senza esperienza per entrare in azienda. «Lavorare a contatto con un marketing manager o con un ingegnere che si occupa della produzione permette di sviluppare competenze molto specifiche che vanno oltre la segreteria ed è un'opportunità per scegliere il lavoro del proprio futuro» spiega Stefania Bacchi. Ingrid Capezzuoli mette invece in guardia dai rischi di assumere persone troppo qualificate, che si sentono di passaggio e non si impegnano pienamente: «Tanti neolaureati iniziano a lavorare da assistente sen-



IL 12,9% DEI MANAGER ASSISTANT È QUADRO



za aver mai visto prima un ufficio e con aspettative altissime sul mondo del lavoro, finiscono con il trovarsi spiazzati e fanno fatica ad ambientarsi. Non è così all'estero dove ci sono percorsi di studi, anche universitari, specifici».

La disomogeneità tra i percorsi di provenienza e la differenza tra i compiti che gli assistenti si trovano a svolgere nelle diverse aziende si riflettono in un profilo di carriera non definito, che rende complesso far valere il proprio curriculum e crescere professionalmente soprattutto nelle piccole e medie imprese. «Bisogna essere molto bravi, astuti e soprattutto creativi: assimilare tutto ed essere in grado di metterlo a propria volta in pratica» è il consiglio di Gerhard Dambach. Stefania Bacchi aggiunge che è necessa-



© Gettyimages (1), LaPresse (1)



ria anche la fortuna di lavorare con un manager che sia disposto a lasciar crescere i propri assistenti, senza timore di perdere preziosi collaboratori. Il parere di Irelia Offman è che accedere a ruoli manageriali è possibile, ma «a costo di grandi sacrifici sul piano personale. Soprattutto se è donna, l'assistente è penalizzata e deve mostrare più di un collega quanto vale, a volte anche rinunciando alla maternità o vivendola in modo frustrante».

NELLA BUONA E NELLA CATTIVA SORTE

All'estremo opposto rispetto agli assistenti in carriera, tanti siti internet e call center propongono una segreteria virtuale da condividere tra più aziende per filtrare le telefonate e gestire l'agenda. È l'ultima deriva dell'outsourcing, un servizio magari interessante per alcuni professionisti o per piccolissime aziende ma che nulla ha a che fare con la funzione principale di un buon assistente: «essere al posto giusto al momento giusto, pronto a risolvere gli imprevisti e a tappare i buchi grazie alla conoscenza delle persone e dell'azienda» con le parole di Stefania Bacchi. È d'accordo Gerhard Dambach: «Spesso non si tratta solo di "supportare" ma anche di "sopportare" il manager, di affiancarlo soprattutto nei momenti ad alta tensione. Più il manager assistant riesce a identificare le criticità e a smorzarle sul nascere e meglio è». Irelia Offmann racconta: «Durante il mio mandato precedente una grossa crisi interna a livello di casa madre ha bloccato praticamente tutte le funzioni aziendali e in quella occasione la mia manager assistant ha saputo essere la mia alleata più preziosa», difficilmente avrebbe potuto farlo un call center. **BP**

UN LEGAME PARTICOLARE

Gli assistenti dei personaggi pubblici, abituati a comparire al fianco dei loro capi, diventano per l'opinione pubblica figure familiari, come Nicoletta Vinca, braccio destro dell'Avvocato Agnelli (nella foto in alto a sinistra) o Vincenza Enea, angelo custode di Giulio Andreotti (nella foto accanto). A volte, purtroppo, il rapporto finisce in tragedia. È il caso di Graziella Corrocher, segretaria di Roberto Calvi, che precede il banchiere nella morte violenta, o di Ksenofontov, l'assistente di Stalin. Pare che il leader sovietico abbia plagiato un suo studio e poi lo abbia fatto fucilare.

E L'1,2% DIRIGENTE, UN DATO IN FORTE CRESCITA