

Segretaria? Ora in azienda c'è la «manager assistant»

Organizza eventi, gestisce l'agenda del capo e accoglie i clienti
Prende piede la nuova professione dell'assistente di direzione

■ Per favore non chiamatele segretarie. Troppo semplice. Troppo banale. È soprattutto troppo scontato. Anzi: troppo «vecchio». E non chiamatele segretarie perché... loro... Ebbene, sì: loro si arrabbiano.

Nel nuovo millennio la figura di chi è, nella realtà dei fatti, il braccio «veramente» operativo del top manager aziendale, non può essere semplicemente definita «segretaria». Il termine corretto è «manager assistant»: e non è che sia l'inglesismo a conferire maggiore importanza al ruolo di queste lavoratrici, ma i tempi che sono cambiati. Le esigenze quotidiane che si sono modificate: i tempi e i ritmi di lavoro, gli impegni e gli incarichi.

«Assistente di direzione» (in italiano): che è ben altro che la "vecchia" segretaria: quella che portava il caffè «al capo». «Non siamo assolutamente noi» sono pronte a dirti. Aggiungendo "sottili", per far capire la differenza (o meglio i ruoli), che «per quello ci sono altre colleghe...».

E non c'è da meravigliarsi se dall'analisi che la OD&M Consulting, società specializzata in indagini retributive che fa capo al bergamasco Mario Vavassori, ha elaborato per il «Secretary Day» organizzato ieri da Secretary.it (portale gratuito di riferimento del bacino del segretariato italiano) in contemporanea a Milano e a Roma, il profilo che si traccia della moderna «manager assistant» è quello di una figura professionale altamente specializzata. Non solo culturalmente preparata (tra l'altro conosce alla perfezione l'inglese, parla discretamente il francese e in alcuni casi si arran-

gia anche con spagnolo e tedesco), ma anche organizzatissima, capace di interagire a nome del top manager con clienti e colleghi, spigliata, con grande autocontrollo, efficiente a tal punto da delegare a lei l'organizzazione di meeting ed eventi societari.

Professioniste vere e proprie, in grado di scalare anche i gradi dell'inquadramento professionale: se è vero che la stragrande maggioranza delle «manager assistant» sono inquadrata in azienda come impiegate, non mancano i casi in cui il contratto è quello da quadro se non, nei casi più significativi, da dirigente.

Un riconoscimento che ha un aspetto importante anche dal punto di vista retributivo: la media si attesta intorno ai 26 mila euro lordi l'anno. A cui si aggiungono, per una buona parte di loro, elementi di retribuzione «variabili» e, nella grande maggioranza, anche benefit: dai buoni pasto (il più usuale) al cellulare aziendale, al computer portatile al check-up medico, alla palestra.

Quest'ultimo benefit, però, riservato oggi a pochissime (il 4,2%): ma ambito, in realtà da molte. Più di una su tre.

Paolo Perucchini



Isabella Mazza (Italcementi) «Siamo il biglietto da visita del capo con ampia delega»

■ «Le assistenti di direzione sono il biglietto da visita del proprio capo». È con questa definizione che descrive il suo lavoro Isabella Mazza, assistente del direttore della Ricerca e sviluppo di Italcementi, una professione che svolge dal 1995, dopo aver lavorato in alcuni studi professionali di Bergamo e Milano. Se nell'immaginario collettivo la segretaria è la persona che risponde al telefono e porta il caffè



Isabella Mazza

al proprio superiore, «l'assistente di direzione è una figura professionale che affianca e supporta il capo e, quando il capo non è in ufficio, deve essere in grado di sostituirsi a lui ad esempio nel prendere decisioni su come organizzare un evento o gestire una particolare

situazione», ha spiegato Mazza durante il Secretary Day svoltosi ieri all'Hotel Nhow di Milano. Stima, fiducia e complicità lavorativa sono quindi le caratteristiche essenziali perché il rapporto di lavoro fra assistente e direttore sia proficuo. «Nel mio caso specifico ho avuto fortuna, perché il mio attuale capo, a cui faccio da assistente dal 2006, e quello precedente, hanno saputo valorizzarmi dal punto di vista professionale, ma non tutte le assistenti sono altrettanto fortunate».

Nel concreto, qual è la giornata tipo di un'assistente di direzione? «Io arrivo in ufficio alle 8 del mattino, e la prima cosa che faccio è controllare l'agenda del mio superiore per verificare gli appuntamenti della giornata», spiega Mazza. Precisando che oltre ad essere assistente di

«Conciliare il lavoro con la famiglia? Non è semplice ma è possibile anche se comporta qualche sacrificio»

direzione, da un paio d'anni coordina le attività di segreteria. A volte Mazza partecipa alle riunioni od organizza i meeting dove sono presenti ospiti stranieri, spiegando loro i vari appuntamenti della giornata. Mazza infatti, che ha conseguito il diploma all'Istituto tecnico commerciale Vittorio Emanuele di Bergamo, parla tre lingue: inglese, francese e spagnolo. E dopo otto ore al giorno di lavoro arriva anche

qualche soddisfazione, come quando «ho accompagnato il mio superiore alla sede francese di Italcementi, che ha coinciso con la prima trasferta all'estero fatta da un'assistente di direzione». Un lavoro che Mazza, 38 anni, deve conciliare con la famiglia: un marito e una figlia di 11 anni con cui vive a Carnate. «Non è semplice, ma è possibile anche se comporta dover affrontare dei sacrifici».

Senza contare i 70 chilometri quotidiani che deve percorrere per recarsi alla sede in città di Italcementi (in via Camozzi). Ma quando il lavoro piace si sopportano anche piccoli inconvenienti.

F. B.

Moira Rota (Mediamarket) «Non hai nessuno su cui contare, sei tu a far da supporto»

■ Ha iniziato lavorando in un call center e dopo qualche anno è diventata assistente del direttore della pubblicità di Mediamarket Spa, la società di Curno del gruppo tedesco Metro attiva nella distribuzione di materiale elettronico di consumo con le insegne Mediaworld e Saturn. E dopo aver lavorato per circa tre anni come centralinista si è ripromessa di voler «crescere professionalmente» e quando le hanno proposto una sostituzione per maternità di una collega assistente di direzione, ha colto la palla al balzo e si è buttata a capofitto nel lavoro. Moira Rota, 26 anni, dopo un anno da assistente di direzione è decisa a fare carriera: «Non ho una famiglia al momento e lavoro a fianco di una persona che mi sprona a fare sempre meglio», dichiara.

Rota che ieri ha preso parte all'iniziativa Secretary Day. Nel 2003, con un diploma da ragioniera nel cassetto, ha iniziato a lavorare nel call center per l'azienda Mediamarket, per poi diventare assistente media planner e infine cogliere l'opportunità che le era stata offerta con la sostituzione per maternità. È in ufficio alle 9 e la prima cosa che fa «è accendere il computer per controllare gli appuntamenti che il mio superiore ha durante la giornata e eventualmente fissarne di nuovi». Fare l'assistente, per Rota significa «assistere in tutto e per tutto il proprio direttore», che nel suo caso è una donna. «Fin da quando ho iniziato a lavorare ho cercato di distinguermi dagli altri, perché quando lavori in un call center dove ci sono 40 persone con le tue stesse caratteristiche devi cercare di farti notare», ha precisato Rota. E allora ecco che aggiungeva note e dettagli ai questionari che sottoponeva ai clienti, in modo che i suoi superiori avessero più elementi possibili per verificare il grado di soddisfazione della clientela ad esempio.

Fondamentale per crescere professionalmente è «trovarsi bene nell'ambiente di lavoro e soprattutto sentirsi a proprio agio con il superiore con cui si ha a che fare».

E se l'obiettivo di Rota nel lungo periodo è quello «di arrivare ad avere un ruolo di responsabilità», nel bre-

ve è quello di frequentare un corso di perfezionamento di inglese. Tenendo ben presente che le qualità che più contano sono «l'essere veloci nel gestire le tante situazioni che si presentano nel quotidiano e soprattutto essere in grado di far fronte agli imprevisti». Senza contare l'importanza che la tecnologia assume sempre più in questo lavoro ed è quindi «importante tenersi aggiornati». Di più: «Quando si presenta una situazione nuova non hai nessuno su cui contare, perché sei tu la persona che deve supportare il tuo superiore».

F. B.

Le Manager Assistant italiane

PRINCIPALI COMPITI


- contatto con il cliente
- organizzazione e gestione meeting ed eventi aziendali
- gestione dell'agenda del direttore

COMPETENZE PIÙ DIFFUSE

- capacità di ricerca delle informazioni
- capacità di comunicazione
- automotivazione
- autocontrollo
- capacità di ascolto
- chiarezza espositiva

INQUADRAMENTO

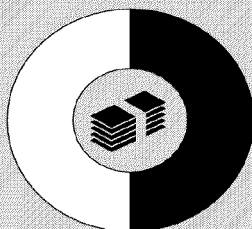
 **86%** impiegate

 **85%** contratto full-time

REMUNERAZIONE

Retribuzione annua base lorda (Rai)

Nel 2008 una manager assistant su 4 ha ricevuto una retribuzione variabile



Oltre il **50%** percepisce una retribuzione tra **25.000 e 35.000 euro**

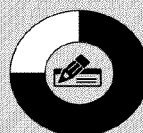


il **60%** intorno al **5%** del Rai

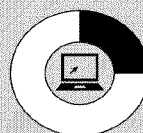


il **30%** intorno al **10%** del Rai

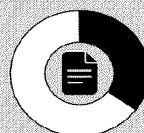
BENEFIT



75% buono pasto

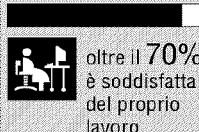


oltre il **25%** possiede il pc portatile e può usufruire di un check-up medico



oltre il **35%** cellulare aziendale e una polizza assicurativa

LIVELLI DI SODDISFAZIONE



oltre il **70%** è soddisfatta del proprio lavoro



64% non è soddisfatta della propria retribuzione

Fonte: Survey di OD&M Consulting per il Secretary Day - Campione di 478 Manager Assistant italiane (474 donne, 4 uomini)

CEFINERI.it

A MILANO



L'America fa scuola In Italia il primo «Secretary Day»

Il Secretary Day svoltosi a Milano è la prima giornata italiana dedicata alla valorizzazione delle assistenti di direzione. L'evento, patrocinato dal ministero delle Pari Opportunità, è stato curato dal portale Secretary.it nato nel 2000 da un'idea di Jessica e Vanna Alessi (nella foto Newpress) che oggi conta 6.300 iscritti in Italia. La prima «settimana delle segretarie» si è svolta negli Usa nel '52.



Moira Rota



Mario Vavassori

Per l'indagine OD&M, sul fronte stipendio ci sarebbe ancora da lavorare

Soddisfatte, ma non economicamente

■ Servire tazze di caffè caldo e rispondere alle telefonate in ufficio non è più compito loro. Perché ciò che è richiesto alle assistenti di direzione che poco hanno a che vedere con lo stereotipo della vecchia «segretaria», è di gestire l'agenda del proprio superiore, l'organizzazione di riunioni, l'accoglienza dei clienti e la compilazione di dati per pubblicazioni e rapporti. «Le assistenti di direzione sono uscite dall'anonimato e hanno iniziato ad assumere sempre maggior peso all'interno di un'azienda, avendo a che fare anche con temi delicati». A dirlo è Mario Vavassori, amministratore delegato della OD&M Consulting che ha realizzato l'indagine su 478 manager assistant italiane (474 donne e 4 uomini), presentata ieri a Milano nell'ambito del primo Secretary Day. Clienti, fornitori e stake holders (portatori di interesse) hanno «una migliore percezione dell'azienda se l'assistente di direzione è una figura professionale valida», ha precisato Vavassori.

Le competenze più diffuse tra le manager assistant italiane sono: capacità di ricerca delle informazioni, capacità di comunicazione, efficienza e programmazione. L'ascolto è la caratteristica ritenuta più importante per il ruolo e ben 6 su 10 la possiedono. Anche la chiarezza espositiva è ritenuta di fondamentale

importanza e, in questo caso, a possederla sono 2 su 3. Altrettanto indispensabile, poi, è saper mantenere i nervi saldi di fronte a situazioni imprevedute ed essere discreta. Una figura professionale che non è più una mera esecutrice di ordini, ma che gode della totale fiducia del proprio superiore e che per alcune decisioni lo possa anche sostituire.

Impiegate (come inquadramento professionale) nella maggior parte dei casi (l'86%); anche se non mancano qualifiche da «quadro» fino addirittura a raggiungere (seppure con una percentuale marginale) il traguardo della «dirigenza». Nella stragrande maggioranza (anche per il peso operativo che hanno) assunte full-time e con contratto a tempo indeterminato mentre solo il 9% ha un contratto part-time: sempre a tempo determinato.

E dal punto di vista retributivo? Oltre il 50% delle manager assistant ha una retribuzione base lorda annua che si aggira fra i 25 e i 35 mila euro, nonostante tutti i valori di prossimità dai 15 ai 50 mila euro siano ben rappresentati. Se-

condo l'indagine OD&M il valore medio della professione di «Assistente di direzione» a livello impiegatizio (il dato medio rilevato nel 2008) è stato pari a 25.896 euro: era 24.339 euro nel 2005.

Una su quattro ha una retribuzione variabile che, per il 60% è quantificata intorno al 5% della retribuzione base: per il 30% si tocca il 10%.

La politica dei benefit interessa anche le manager assistant: il benefit più riconosciuto è il buono pasto (interessa il 75% delle segretarie di direzione). Oltre il 35% possiede il

cellulare aziendale e una polizza assicurativa, mentre oltre una su 4 possiede il pc portatile e può usufruire del check-up medico.

I benefit che nel confronto risultano i meno posseduti, ma i più desiderati sono la palestra (il 4,2% la possiede, ma ben il 35,8% la desidererebbe), l'asilo aziendale e l'iscrizione ad associazioni di riferimento. Molto desiderato è anche il check-up medico che, comunque, ha già una discreta diffusione.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione, il 70% delle manager assistant è soddisfatta del proprio lavoro. Non si può invece dire così delle retribuzioni: il 64% del campione, infatti, non si ritiene soddisfatta.

Sono tre gli elementi che vengono maggiormente identificati come fattori di soddisfazione: il riconoscimento del ruolo, la retribuzione percepita e il clima all'interno della propria azienda.

Se la soddisfazione per il proprio lavoro è espressa con un voto pari a 6,8 (in una scala da 1 a 10) si raggiunge il livello del 7,9 per quanto riguarda il voto all'importanza del proprio ruolo. È pari al 7,5 il voto medio percepito in relazione al valore che viene attribuito alla manager assistant da parte degli altri colleghi.

Francesca Belotti

*scolto è la caratteristica
itenuta più importante.
ono chiarezza e nervi saldi*