

**SEGRETARIE** ■ La figura dell'assistente di direzione si trasforma e aumentano le competenze: il 40% segue almeno due dirigenti

# Superspecializzate per i top manager

Sono richieste conoscenze di finanza e contabilità - Un nuovo profilo: chi affianca il responsabile di progetto

**E**sperte di finanza, di commercio e di pubbliche relazioni. I segretari, o meglio, le segretarie — visto che la professione rimane ancora diffusamente femminile — sono sempre più specializzati e ricoprono ruoli che comprendono un numero crescente di competenze: dalla preparazione e convocazione delle riunioni al contatto con i clienti, fino all'approvazione dei budget di spesa per viaggi e trasferimenti, quando, a volte, non capita di dover sostituire il capo, spesso assente per incontri fuori dall'azienda.

E con le competenze aumenta il livello di preparazione richiesta per svolgere questo lavoro. Da un'indagine condotta dall'Euma (European management assistants, l'associazione europea di categoria) e dall'Am (American management association) sui professionisti del settore a livello paneuropeo, infatti, risulta che l'84% degli intervistati parla due o tre lingue straniere e le usa nel suo lavoro e che il 25% possiede una laurea. Le conoscenze informatiche sono fondamentali: dall'utilizzo dell'e-mail a Internet ai programmi di office.

E ancora, cresce il numero dei corsi di formazione e specializzazione: per assistenti di direzione, commerciali, delle risorse umane o di uffici legali; di inglese professionale oppure di comunicazione.

«I corsi — commenta Alfonso Sassun responsabile

## LE RETRIBUZIONI

Una professione scarsamente riconosciuta a detta di alcuni professionisti del settore, sia da un punto di vista contrattuale che retributivo. Non esiste, inoltre, un'associazione di categoria unica che sia in grado di monitorare l'andamento di questa professione in Italia.

### Gli stipendi

Secondo un'indagine dell'Euma, (l'associazione europea di categoria) condotta su un campione di segretari di tutto il mondo, lo stipendio medio si aggira attorno ai 31mila euro lordi all'anno. Il 21%, infatti, percepisce una retribuzione fra 30 e 36mila euro, il 28% tra i 18 e i 30mila euro. Il 12% guadagna un massimo di 18mila euro lordi annui, mentre il 25% sale fra i 36 e i 42mila euro. Uno stipendio che supera quota 50mila euro è riservato a un'élite (8%) di fortunati ai quali le aziende concedono benefit come bonus per gli obiettivi raggiunti a fine anno e telefonino aziendale. In alcuni casi si possono ottenere persino l'auto e la casa, ma il livello di esperienza deve essere veramente elevato.

### Il contratto

Vale un discorso simile a quello per le retribuzioni. In generale, i segretari sono considerati impiegati. Quando le mansioni richieste sono di una certa responsabilità e dopo diversi anni nella stessa azienda, è possibile rientrare nei quadri, una figura contrattualmente tra l'impiegato e il dirigente. Solo in casi eccezionali, e nelle grandi aziende, l'assistente di direzione ha un contratto da dirigente.

della divisione training di Iir, istituto che organizza convegni e corsi di formazione — sono sempre più richieste dalle aziende e la frequenza è buona. Stanno nascendo

nuove competenze. Per esempio si sta sviluppando la figura dell'assistente del project manager, a cui è richiesta la capacità di seguire la presentazione dei progetti, seguirne

## DECALOGO

- Le caratteristiche del segretario
- **Flessibilità.** È importante sapersi adeguare ai cambiamenti di lavoro e agli imprevisti.
  - **Massima discrezione.** Sapere tutto facendo finta di non sapere nulla.
  - **Diplomazia.** Tenere un comportamento corretto sia con i superiori che con i colleghi.
  - **Comunicazione.** Gestire i contatti con la massima professionalità.
  - **Nervi saldi.** Non perdere mai la pazienza, anche con il capo più esigente.
  - **Gestire lo stress.** Mai farsi sopraffare dalla stanchezza e dai problemi.
  - **Immagine impeccabile.** L'assistente di direzione è l'interfaccia del manager con l'esterno.
  - **Memoria di ferro.** Non dimenticare mai appuntamenti, nomi e numeri di telefono.
  - **Lingue straniere.** È richiesta la conoscenza di almeno due lingue straniere e dell'utilizzo del Pz.
  - **Azienda.** Bisogna dimostrare capacità tecniche e conoscenza specifiche del settore in cui si lavora.

## FORMAZIONE

- I corsi di specializzazione e le società che li realizzano
- **CEGOS.** Corsi sullo sviluppo manageriale dell'assistente di direzione e per assistenti di uffici legali (www.cegos.it, tel. 0280672672; e-mail: servizio\_clienti@cegos.it).
  - **IIR.** Corsi di perfezionamento dell'inglese business, sull'utilizzo professionale del telefono, sulla scrittura di comunicati aziendali (www.iir-italy.it; tel. 0283847627; e-mail: info\_training@iir-italy.it).
  - **INFOR.** Da segretaria ad assistant manager e corso base di comunicazione (www.inforitalia.it, tel. 0257557598; e-mail: ISDF@inforitalia.it).
  - **ORGA.** Corsi per assistenti di direzione commerciale e di direzione (www.orga.it; tel. 022951102; e-mail: orgamiano@orga.it).
  - **SCUOLA DI PALO ALTO.** Introduzione al ruolo di manager assistant e sviluppo professionale; competenze di comunicazione per *international executive secretaries* (www.paloaltoitalia.it, tel. 0238016686; e-mail: informazioni@paloaltoitalia.it).

E di pazienza e nervi saldi c'è bisogno, se si pensa che il 40% degli intervistati lavora per almeno due manager e più di un capo che per il 45% del tempo è assente, lasciando tutte le responsabilità agli assistenti. Il 33% ha autonomia finanziaria nell'approvazione di budget.

Cresce anche il numero di ore lavorative: per il 51% del campione supera le 40 a settimana e il 73% è costretto a straordinari che non gli vengono riconosciuti. Nonostante tutto la fedeltà all'azienda è alta: il 35% degli intervistati, infatti, lavora nella stessa società da oltre 10 anni e il 24 da cinque a nove anni.

Un ruolo difficile, dunque, che impegna molto anche a livello emotivo, e che si divide tra competenze prettamente professionali e compiti poco motivanti, come portare il caffè al capo e ai clienti oppure prenotare ristoranti e viaggi per lui e la sua famiglia. «Il rischio di non vedere riconosciuta la propria professionalità — avverte Ada Grecchi, assessore del Personale e organizzazione delle politiche femminili della Provincia di Milano — è un problema reale, ma molto dipende dagli atteggiamenti del segretario/i stessi. Occuparsi degli affari personali del capo è una mansione non prevista per gli impiegati, anche perché poi diventa difficile rivendere le proprie capacità professionali in un'altra azienda. Quello del segretario è un lavoro molto serio e non facile e bisogna riconoscerlo».

**MARIKA GERVASIO**

## Secretary.it, la professione in Rete

Un punto di riferimento per i professionisti del settore. È questo l'obiettivo di Secretary.it, il portale dedicato agli assistenti di direzione. Un sistema che permette di comunicare in tempo reale con gli iscritti.

Nella sezione «News», per esempio, si trovano aggiornamenti, promozioni delle ultime novità commerciali e tecnologiche e sconti speciali. Tra l'altro, è incluso un calendario di corsi e seminari per la crescita e la formazione professionale.

L'area «Scelvi per te», poi, offre una serie di link a siti di servizio, dalla normativa ai fornitori, con la possibilità di confrontare i prezzi dei

prodotti, avere un preventivo e acquistare online. Oppure siti sul mondo femminile, su libreria, musei e quotidiani. Ancora, si affrontano diversi argomenti, con la consulenza di esperti, su lavoro e vita personale, con rubriche *ad hoc*. I forum, poi, costituiscono un momento di confronto su temi come la differenza tra segretario e assistente o sulle «segretarie digitali».

Al sito si accompagna una guida cartacea distribuita gratuitamente agli iscritti e scaricabile da Internet e una newsletter bimestrale. Inoltre è in programma la realizzazione di una fiera dedicata ai *manager assistant*, ExpoSecretary.

a parte, alcune precise qualità personali sono fondamentali: discrezione, flessibilità, diplomazia e predisposizione alla comunicazione, infatti, «sono essenziali per diven-

tare assistenti insostituibili», come spiega Paola Brivio, vicepresidente dell'Aisi (associazione italiana di studio del lavoro), assieme alla capacità di gestire lo stress e gli imprevisti.

## LA FOTOGRAFIA

Le caratteristiche degli assistenti di direzione (valori in %)

Eta		Lingue usate al lavoro	
Sotto 25 anni	3	Una	15
Da 25 a 34 anni	30	Due	44
Da 35 a 44 anni	28	Più di tre	40
Da 45 a 54 anni	26	Accesso all'e-mail	80
Oltre 65 anni	9	Al lavoro	80
Sesso		A casa	18
Donne	98	Nessuno/Sarà attivato presto	9
Uomini	2	Siti visitati regolarmente (una volta a settimana)	
Stato sociale		Legati al lavoro	55
Sposati/conviventi	63	Viaggi	10
Single/divorziati	27	Associazioni di segretari	5
Permanenza nella stessa azienda (anni)		Intrattenimento	4
Meno di due	17	Ricerca di lavoro	4
Da 2 a 4	23	Hotels	3
Da 5 a 9	24	Ritribuzione lorda (in euro)	
Oltre 10	35	Sotto i 12mila	5
Anni di esperienza nel ruolo attuale		Da 12mila a 18mila	7
Meno di due	26	Sviluppo personale/professionale	
Da 2 a 4	29		
Da 5 a 9	23		
Oltre 10	24		

Fonte: Euma