

MIC

& C

Meeting e Congressi

Dossier Location
"Eventi nei castelli"
Congressi dal sapore
medioevale

28

L'Italia congressuale
è debole all'estero
Perché la Spagna
"segna" più di noi?

36

Un trend "verde"
in forte espansione
L'eco-compatibile paga
in immagine e denaro

44

UNA NUOVA FIGURA PRENDE FORMA

Ai meeting ci pensa...

...la manager assistant



18

Ve la ricordate la segretaria di direzione? Bene, dimenticatevela. Il suo ruolo sta evolvendo rapidamente verso quello del meeting planner aziendale. Una donna "in carriera", spesso laureata e poliglotta, che vuole organizzare eventi. Ma i manager e i Pco sono d'accordo?

50

www.mconline.it

Sale gremite: il sogno
di sempre dei Pco
Come evitare il fuggi
fuggi dei delegati

Ologrammi
e proiezioni 3D
Non è Star Wars,
ma poco ci manca

54


Risikomico
con Paolo Migone
e Antonio & Michele

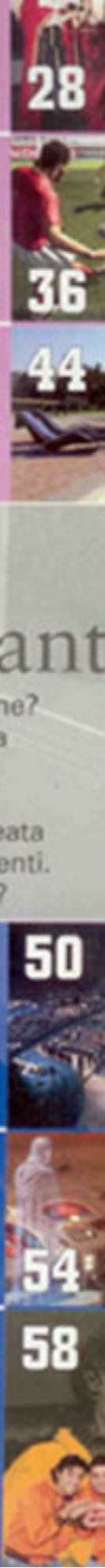
58

Editoriale: Gli sconcertanti ignoranti
della nicchia congressuale

Rubriche: Contromano, Fisco: l'esperto risponde,
Risikomico, Zona Franca

Columnist: Bianchi, Garavaglia, Sartori, Sciorra

 ediman



Addio segretaria.

Il ruolo delle segretarie di direzione è in rapida evoluzione, e sta prendendo la strada del meeting planner. Cambiano i profili, mutano le competenze, ma soprattutto aumenta l'autonomia professionale di queste "donne in carriera" che hanno scelto con entusiasmo la via degli eventi. Ma Pco e manager che cosa ne pensano?



di Giulio Carloni

giore professionalità. Questo, naturalmente, implica che la manager assistant abbia un retroterra formativo ben più elevato che in passato; la segretaria direzionale oggi è laureata, parla e scrive correntemente l'inglese, la seconda lingua straniera è presente quasi di default nel curriculum. È una figura attiva, convinta fautrice dell'aggiornamento continuo, capace d'affiancare validamente il manager e di gestire in autonomia determinate aree di lavoro che le vengono delegate, prendendosi responsabilità ed esercitando le capacità decisionali in maniera assai più pronunciata che in passato.

Da più fonti, Pco in primis, abbiamo avuto notizia del ruolo crescente delle assistenti direzionali nell'organizzazione di eventi. Avete qualche dato preciso, a riguardo?

«Sì, nel febbraio di quest'anno abbiamo svolto una ricerca focalizzandoci su 4.000 circa delle nostre iscritte (vedi il questionario nella pagina

Avete presente la segretaria Anni 60, capelli cotonati e tailleur pastello, che ci sorride con aria melensa dai maxi cartelloni pubblicitari di un centro di ricerca numeri telefonici, affermando che è ovvio affidarsi proprio a quel servizio? Se pensate che le segretarie abbiano ancora qualcosa a che

fare con quello stereotipo, provate a fare un salto in piazza Sant'Agostino al 2, a Milano, e suonate al campanello di www.secretary.it, la prima guida on line per la manager assistant.

L'assistente di oggi? Laureata e poliglotta

Jessica Alessi, il direttore editoriale, è molto efficace nel descrivere la nuova situazione.

«La vecchia segretaria non esiste

praticamente più, a livello direzionale. L'informatica ha rivoluzionato non solo le modalità, ma anche i contenuti di questo lavoro; il computer ha sostituito molte delle antiche funzioni quotidiane - il manager batte da sé le sue mail, se le invia da solo, scrive elettronicamente i documenti anche se li passa all'assistente per farli impaginare meglio - limitando il dispendio di tempo in lavori banali e lasciando più spazio per affinare gli aspetti di mag-

La manager assistant è una figura nuova: è laureata, si aggiorna e sa prendere decisioni in autonomia

La manager assistant è una figura nuova: è laureata, si aggiorna e sa prendere decisioni in autonomia





successiva). I 500 questionari correttamente compilati che ci sono stati rinviati danno un quadro ben chiaro di come gli eventi siano una parte importante del job: il 43 per cento delle assistenti organizza da uno a cinque eventi l'anno, il 24 per cento da sei a dieci eventi, il 32 per cento più di dieci eventi l'anno, e quasi il 69 per cento delle intervistate afferma d'occuparsi dell'intera organizzazione».

Parliamo di organizzazione operativa; gli aspetti strategici sono ancora appannaggio del management...

«Sì, è così nella maggior parte dei casi. Il manager decide *che cosa* fare, all'assistente è delegato il *come* fare ciò che è stato inserito in programma. La necessità dell'evento è stabilita dal direttore generale, dal direttore marketing o da quello commerciale, i manager definiscono gli obiettivi e i destinatari: poi, in genere, sta all'assistente condurre a termine il compito. E non è raro che il suo parere sia richiesto anche per quel che riguarda i contenuti veri e propri: i manager si sono resi conto d'avere a fianco professioniste solide, preparate e capaci, che in più sono dotate di quel pizzico d'istinto femminile che a volte fa la differenza. Quando poi si tratta di eventi diretti alle risorse umane interne all'azienda, questa funzione d'indirizzo è più sentita, in manie-

re le più frequenti - e quasi sempre ci interfacciamo con questa figura. Nel campo automobilistico, in quello della moda, ma anche e soprattutto nel congresso associativo dove spesso il presidente o segretario generale è impegnato nel suo lavoro quotidiano (intendo al di fuori dell'Associazione) e l'assistente è veramente il punto di contatto essenziale, senza il quale non potremmo andare avanti».

Quali consigli può dare a queste professioniste, per un approccio più proficuo all'organizzazione di incontri, congressi e convention?

«Dare dei consigli è pratica pericolosa. Suggestioni, diciamo. Anche questi, peraltro, devono essere dosati nella forma e nella sostanza per non essere accusati d'essere saccenti. Infatti - e purtroppo per noi - mentre nessuno penserebbe mai di fare l'avvocato senza aver prima conseguito una



Assistan

«Il rapporto tra Pco e segretaria di direzione non è sempre idilliaco: alcune assistenti tendono a "far da sé", per contenere le spese e farsi apprezzare dal capo. E questo può generare antagonismo»

Secretary.it, il "tutor" della manager assistant

Per la nuova figura di "segretaria di direzione con vocazione agli eventi" - e per i manager che assistono - è nato Secretary.it: un referente utile nel quotidiano, con i suoi elenchi di fornitori di prodotti e servizi testati e selezionati per affidabilità, con la panoramica sempre aggiornata delle informazioni commerciali, il recruiting on line specializzato in segretarie d'alta direzione, lo sportello CE che offre consulenza sugli eventi e, soprattutto, con le opportunità di formazione.

«È il caso, per esempio - spiega Jessica Alessi, direttore editoriale di Secretary.it - del Congresso Annuale per Assistenti di Direzione, che da quattro anni

organizziamo assieme a Il Sole 24 Ore (il prossimo si terrà il 27 giugno a Milano, presso lo Starhotel Business Palace); dei Percorsi Formativi per Assistenti Junior e Senior, organizzati sempre con Il Sole 24 Ore e con la Business School; e dei workshop della durata di un giorno che più volte nel corso dell'anno organizziamo, a Milano e a Roma, concentrandoci su un aspetto specifico della professione. Più d'una volta, il tema è stato proprio l'organizzazione di eventi, incontri, convention: uno dei compiti più spesso delegati dai manager alle proprie assistenti. Così sarà anche nel caso del prossimo workshop, che si

svolgerà il 13 giugno, contestualmente al Travel Trend di Roma (organizzato dalla Ediman, ndr), cui Secretary.it collabora come media partner strategico sul target Assistenti di Direzione. Il workshop, che si terrà presso la stessa sede del Travel Trend (lo Sheraton Roma Hotel & Conference Center), presenterà sezioni teoriche e altre concretamente operative, legate a specifiche case history; l'interattività con le assistenti sarà garantita dalle simulazioni e dai test in aula. Coordinatrice della giornata sarà Irene Greco, la consulente specializzata responsabile dello Sportello Consulenza Eventi di Secretary.it».

laurea in giurisprudenza e aver superato l'esame d'ammissione all'Albo, tutti possono in teoria immaginare di saper organizzare congressi ed eventi e dunque il nostro intervento deve essere fermo ma molto molto soft».

E se la segretaria spicca il volo?

Ma i manager, effettivamente, sono poi contenti del ruolo sempre



Preparate, determinate, motivate, le manager assistant sono scese in campo: pronte a dimostrare che si sono guadagnate ogni centimetro del terreno conquistato

più autonomo delle loro assistenti? La domanda sorge spontanea. Una nuova risorsa aziendale che si mette in luce è un dato positivo, ma come la mettiamo col vuoto che si crea quando un'assistente capace vola ad altri lidi?

Quando è bene trattenere un'assistente in gamba e quando invece è meglio spingerla a conquistare ruoli più autonomi e di responsabilità in funzioni legate alle relazioni esterne, alla comunicazione o all'event marketing? Secondo Marco Pirone, direttore di Divisione Estée Lauder, il dubbio non sussiste: «Le risorse in gamba – in generale – non vanno mai tratteneute se hanno potenziale e se dunque aspirano legittimamente a una crescita professionale, ma il potenziale e le eventuali prospettive vanno incrociati anche con le aspettative future dell'assistente». A Pirone abbiamo posto altri quesiti, per sondare il "punto di vista del capo" sui punti-clou dell'evoluzione della manager assistant; le risposte sono state sempre precise, nette, frutto evidente di una realtà professionale già analizzata e definita. Nell'area eventi, a suo avviso, una valida assistente è colei che è capace di organizzare autonomamente – dopo aver ricevuto precise guideline – gli aspetti logistici di merci e persone legati all'evento stesso, nonché di assicurarsi la disponibilità e la collaborazione delle persone che insieme a lei lavorano agli aspetti operativi dell'evento; ma resta di competenza manageriale

l'area decisionale e di budget. E il capo esercita un controllo sulle funzioni demandate all'assistente attraverso un puntuale retroplanning, che funge da progress sulle diverse attività.

Dalle sue parole traspare un forte senso di responsabilità nei confronti dell'assistente, un atteggiamento quasi protettivo.

Con quali prove ne accerta la competenza acquisita e la capacità di giudizio critico nel valutare le diverse opportunità da cogliere e i pericoli da evitare?

«L'acquisizione di competenze e relativa capacità di giudizio avviene attraverso attività di coaching da parte del manager ed esperienze vissute in prima persona dall'assistente. Ciò che è da evitare è dare compiti al di sopra delle capacità prima che la persona sia messa in condizione di poterli affrontare».

Per aspera ad astra

Facile a dirsi, non sempre facile a farsi, verrebbe naturale commentare. Ma nulla di ciò che porta a un'evoluzione dinamica è mai facile, almeno all'inizio. Se il mondo del meeting e degli eventi vede nuove protagoniste in scena, è proprio perché hanno saputo superare difficoltà e sciogliere dubbi, prendere decisioni e centrare le mete prefissate. Preparate, determinate, motivate, le manager assistant sono scese in campo: pronte a dimostrare che si sono guadagnate ogni centimetro del terreno conquistato.

Una manager assistant nasce da una seria attività di coaching del manager e da esperienze in prima persona