

# КАК ПОЛУЧИТЬ МАКСИМУМ ОТ ЭТОЙ КНИГИ

Наше путешествие в профессию ассистента начинается. И прежде чем перевернуть страницу, прочитайте мои пять советов на тему «Как получить от книги максимум».

## 1. Думайте, где это может вам пригодиться.

Это одна из моих самых любимых фраз. Для ассистента важно думать наперед, уметь быстро приспосабливаться к изменениям и переваривать информацию. Если кажется, будто что-то из этой книги неприменимо, не спешите с выводами. Подумайте, как это адаптировать к своим реалиям, собственному руководителю и специфике компании.

Скорее всего, эту книгу будут читать ассистенты руководителей в компаниях разных сфер и отраслей. А вероятно, и ассистенты предпринимателей, блогеров, медийных личностей.

Ваша задача — адаптировать написанное и встроить в работу.

## 2. Спрашивайте себя — «зачем?»

Это один из главных вопросов. Гораздо более важный, чем «что?», «кто?» и «каким образом?». Ваши действия по внедрению чего-либо, пусть даже нового календаря для шефа, должны быть мотивированы. Ответ на вопрос «зачем?» поможет в этом.

Для чего вы что-то делаете?

Например:

- для сокращения расходов на типографию я выбираю нового поставщика;

- для повышения эффективности работы босса я изучаю возможности его планировщика времени;
- для улучшения имиджа компании я разрабатываю требования к внешнему виду администраторов и т. д.

Просто так ничего не бывает. Даже эту книгу вы должны читать с конкретной целью.

### **3. Три дня на внедрение.**

Очень важное правило. Узнали что-то новое, подумали «ага, это мне нужно» — и внедряйте. Иначе в круговороте жизни и огромного количества разных задач просто забудете об этом.

Поэтому запомните: три дня на внедрение. Возьмите ежедневник, поставьте себе дедлайн и сделайте. Не откладывайте на потом то, что можете сделать в ближайшее время.

Присутствие данной книги в ваших руках неограниченное количество времени очень расслабляет: вы знаете — она никуда не денется. Но представьте, что кто-то может быть эффективнее лишь потому, что принял во внимание и внедрил все написанное сразу, а не через какое-то время.

### **4. Конспектируйте.**

Наш мозг не способен удерживать всю информацию. А если бы и мог, это стало бы большим стрессом для организма. Поэтому не пытайтесь запомнить все.

Читая бизнес-литературу, я всегда делаю конспект — убираю лишнее: только примеры, кейсы, цитаты. В итоге остается выжимка с самыми важными мыслями.

Делать это можно по-разному. Наиболее удобный для меня формат — заметки в телефоне и интеллект-карты. О последних мы поговорим далее, это очень полезная вещь.

Наше путешествие в профессию начинается. Не забудьте записывать важные мысли и свои размышления, а также подчеркивать главное. И обязательно думайте!

# Глава 1. О ПРОФЕССИИ ПОМОЩНИКА И АССИСТЕНТА

## Кто он, ассистент руководителя

Этот раздел в первую очередь будет полезен тем, кто хочет стать ассистентом или помощником руководителя. Однако и опытный специалист наверняка узнает из него что-то новое о своей работе.

В России профессия «ассистент» лишь набирает обороты. Само слово — англицизм (с англ. «ассистировать/помогать»), относительно недавно пополнивший отечественный лексикон. Проще называть ассистента по-русски — помощником, и совсем привычно — помощником руководителя или секретарем.

Я часто делаю доклады на конференциях для ассистентов и помощников первых лиц компаний. Помню, как во время первого выступления ко мне обратился организатор и попросил не использовать слово «секретарь», потому что аудитория обижается.

Конечно, «ассистент» звучит благороднее. Я согласна.

Кто же он, ассистент или помощник?

Правая рука и доверенное лицо шефа.

Тот, кто принимает звонки, составляет график руководителя, организует командировки и бизнес-поездки, а также совещания, договаривается о встречах с партнерами/клиентами.

Человек, который налаживает бизнес-процессы и взаимодействует с другими подразделениями.

Тот, кто фиксирует ход совещания, а потом контролирует исполнение поручений, данных руководителем.

Сотрудник, охраняющий «святая святых» — кабинет руководителя — от нежелательных звонков и гостей.

Подводя итог — это тот, кто обеспечивает руководителю КОМФОРТ. Или, если хотите, гарантирует ему спокойствие. Помощник должен сделать рабочий процесс максимально комфортным для шефа.

А знаете, в чем трудность? В том, что перечень должностных обязанностей такого сотрудника у каждой организации свой: где-то ассистенту требуется умение открывать представительства в других городах, а где-то — знание основ маркетинга.

Рассмотрим три вида современных ассистентов. Итак, какими они бывают?

Сразу оговорюсь, что поскольку понятие «ассистент» у нас только приживается, не все руководители имеют представление, чем один вид отличается от другого.

### **1. Персональный ассистент (англ. PA).**

Это тот, в чьи обязанности, кроме решения административных вопросов (прием посетителей, звонков и т. п.), входит выполнение большого пула личных поручений, касающихся обычной жизни шефа и его семьи. Отсюда и название «персональный».

**Обязанности личного помощника (персонального ассистента) могут включать в себя:**

- контроль за работой домашнего персонала (нянь, преподавателей), а также их подбор;
- организацию отдыха шефа и его семьи: от выбора страны и организации досуга до выстраивания логистики;
- компетентность и осведомленность в сфере luxury-обслуживания, брендов и марок (отели, рестораны, бутики);
- организацию медицинского обслуживания: своевременное прохождение профилактических обследований (чекапы), запись к специалистам и пр.;

- обеспечение спортивных хобби руководителя: выбор спортивных залов, персональных тренеров, гольф-клубов и т. п.;
- сопровождение по аналогичным задачам родственников, друзей и партнеров шефа;
- осуществление покупок и интернет-заказов от лица руководителя (от поиска до доставки).

Перечисленные задачи связаны с частной жизнью шефа, могут касаться его хобби и увлечений. Главная трудность — такие поручения не спрогнозировать: вы не можете знать заранее, что именно поручит шеф.

### **Примеры личных поручений:**

- записать руководителя в салон красоты на стрижку и укладку;
- подобрать спортзал и оформить абонемент;
- найти туфли Dolce Gabbana 40-го размера сегодня к 17:00;
- оформить гражданство сыну шефа, рожденному в Италии;
- подобрать няню не старше 40 лет, с педагогическим образованием и владением английским языком на уровне носителя для дочки руководителя;
- организовать шефу с четырьмя друзьями сафари-поездку в ЮАР;
- устранить последствия потопа в квартире шефа, вызвать соответствующие службы и др.

Многие задачи уникальны. Решить их вам помогут опыт, самообладание, стрессоустойчивость, находчивость и связи.

## **2. Бизнес-ассистент (англ. BA).**

Это тот, в чьи обязанности входит решение задач, связанных непосредственно с бизнесом.

### **В обязанности бизнес-ассистента может входить:**

- описание бизнес-процессов компании, их упаковка в регламенты, чек-листы, стандарты;
- поиск подрядчиков и поставщиков для выполнения бизнес-задач компании и курирование их работы;

- поиск и внедрение автоматизированных технологий для оптимизации внутренних бизнес-процессов (CRM-систем, систем ЭДО и т. п.);
- поиск партнеров и спонсоров для популяризации услуг/товаров компании, работа с ними;
- сопровождение руководителя на бизнес-встречах, переговорах и в бизнес-поездках;
- поиск и работа с информацией, создание бизнес-презентаций;
- курирование команд, контроль за исполнительской дисциплиной отделов и департаментов;
- создание контента для сайтов, ведение соцсетей;
- управление проектами и др.

Бизнес-ассистент, как правило, отошел от решения личных задач и ориентирован облегчить работу шефа по бизнесу. Он не только организует командировки, но и часто сопровождает руководителя. Всегда погружен в дела компании, знает, с кем какая сделка заключается, какой завод где открывается и т. д. Как правило, английский у бизнес-ассистентов на высоком уровне (урег-*intermediate* и выше), ведь они могут участвовать в переводе на англоязычных встречах. Такой сотрудник всегда присутствует на совещаниях, и не только в качестве протоколиста. Он может их начинать и даже проводить вместо шефа.

### **Примеры бизнес-поручений:**

- выбрать и внедрить CRM-систему с помощью внешнего специалиста и организовать обучение сотрудников работе с ней. Это, кстати, один из моих кейсов. Я безумно им горжусь! Потому что весь процесс, от сравнительного анализа систем и выбора одной из них до обучения, лежал на моих плечах. Да, систему настраивал сертифицированный специалист. Однако о нашей компании он ничего не знал. Объяснять устно — нереально, долго и вряд ли запомнится. Поэтому я описала все бизнес-процессы, которые потом легли в интерфейс системы: тут нажимается такая-то кнопка, здесь появляется выпадающий список и т. д. Внедрение системы

облегчило жизнь компании в целом. Это до сих пор один из прорывных шагов в ее жизни;

- проанализировать бизнес-процесс и подумать, как его оптимизировать;
- подобрать подрядчика для маркетингового продвижения компании и провести тендер.

Это тоже один из моих кейсов. И задача не ограничивалась выбором агентства — мне поручили его курировать: контролировать работу, вести коммуникацию, собирать и анализировать отчеты, планировать дальнейшую работу и пр.;

- организовать конференцию для торговых представителей нашей компании из регионов;
- выбрать event-агентство и организовать корпоратив;
- оптимизировать бизнес-процесс подготовки руководителя к выступлениям на профильных форумах, подобрать ему бизнес-тренера по ораторскому искусству и оптимизировать подготовку.

Таким образом, бизнес-ассистент погружен в дела бизнеса (компания). Он в курсе всех проектов, запусков новых продуктов, открытий новых представительств. Руководитель делегирует ему часть бизнес-задач. Например, маркетинг (допустим, курирование маркетингового агентства). Поэтому такой специалист должен обладать стратегическим и бизнес-мышлением, понимать цели развития компании.

### **3. Удаленный ассистент (англ. UA).**

Сейчас очевиден тренд на удаленных ассистентов. Это связано с двумя моментами:

- 1) развитие информационных технологий. Умея создать полноценный офис на своем ноутбуке, можно одинаково эффективно решать до 100 % задач из любого места на планете;

- 2) сокращение издержек. Услуги удаленного ассистента для компаний, как правило, стоят дешевле. Да и ассистент, умело организуя свой день, может вести несколько разных проектов.

Удаленный ассистент помогает руководителю, не будучи рядом с ним. Согласитесь, вести график шефа можно и издалека. Как и координировать работу подрядчиков (с помощью почты и телефона). Даже бизнес-встречи часто проводятся в формате скайп-конференции или конференц-колла. Таковы удивительные возможности мира технологий.

Среди моих учеников есть те, кто помимо основной работы ведет проекты на удаленке.

Конечно, удаленный ассистент должен безукоризненно владеть навыками организации своего дня, быть замотивированным и дисциплинированным.

Единственный существенный минус работы на удаленке для меня — стирание границ между работой и домом. Часто сидишь в обнимку с ноутбуком на диване или пишешь технические задания на кухне, а для многих дом — это место отдыха.

С другой стороны, даже если дом принципиально только для отдыха, не стоит отвергать предложения по работе на удаленке. Работать можно в кафе или сидя на скамейке в парке, в коворкинг-центрах и из любой точки мира. Главное — желание и дисциплина.

Удаленных ассистентов часто ищут предприниматели, владельцы бизнесов, медийные персоны, стилисты, блогеры и т. п. Функционал таких помощников может быть связан как с бизнес-поручениями, так и с личными поручениями. Все зависит от потребностей руководителя.

Самые распространенные виды ассистентов мы разобрали, теперь самое время встать на место шефа и подумать, какого ассистента хочется видеть рядом и какими качествами он должен обладать. Интересно? Тогда жду в следующем разделе.

## Качества ассистента

Моя мама — предприниматель с 20-летним стажем. Она умело ведет бизнес, властная и целеустремленная женщина. Поэтому, когда писала эту главу, я советовалась с ней и другими представителями бизнес-сообщества. Мне было важно взглянуть на профессию со стороны, встать на место руководителя и понять, какие человеческие качества для него важны в ассистентах.

Ведь ассистент — тот, кто стоит за спиной любого руководителя, топ-менеджера или владельца бизнеса. А какой он? Давайте разберемся.

Вот список важных качеств ассистента и требований к нему:

### 1) вовлеченный.

Вразрез с чужими списками качеств идеального ассистента вовлеченность я ставлю на первое место. Почему-то мало кто говорит об этом качестве, а оно очень важное.

На мой взгляд, не добьется успеха, признания и уважения руководителя невовлеченный ассистент, который ровно в 18:00 бежит домой, несмотря на важное письмо в почте, и не интересуется делами компании, а работает лишь ради денег.

Вы должны искренне тащиться (извините за сленг) от того, что делаете, понимать важность и нужность вашей работы.

Хороший ассистент — тот, кто думает, что еще предпринять для улучшения условий работы шефа; кто готов менять себя и бизнес-процессы, предлагать новшества во благо эффективности шефа и компании в целом;

### 2) преданный.

Неслучайно негласное требование кадровых агентств к ассистентам — два-три года непрерывной работы на одном месте. Это показатель серьезности и преданности компании. Для руководителей выбор нового помощника тоже стресс: они привыкают, открываются, рассказывают о себе, учат и составляют. А зачем это делать, если человек прыгает каждые три-шесть месяцев с места на место?

- 3) пунктуальный.  
Ассистент должен уметь организовать не только день шефа, но и собственный. Время — самый ценный ресурс. Значит, нужно сделать так, чтобы ни минуты времени шефа не было потрачено в ненужном ожидании, пробках и т. д.;
- 4) грамотный.  
Ассистент — лицо компании, ее визитная карточка. Грамотно писать и говорить в нашей профессии очень важно. По телефонному звонку и письму нас оценивают как профессионала;
- 5) тактичный.  
Это качество связано и с деловым этикетом. Нужно досконально знать правила хорошего тона, уметь начинать и поддерживать светскую беседу, быть безупречным во всем. Мы работаем с большим количеством партнеров и клиентов. Нас зачастую видят раньше, чем босса. Именно мы отвечаем за впечатление, которое наша компания производит на гостей. Поэтому уметь общаться и применять нормы этикета очень важно;
- 6) ответственный.  
Я искренне считаю, что профессия ассистента — управленческая. Мы принимаем множество управленческих решений: работать или не работать с подрядчиком, какие подарки VIP-партнерам выбрать и т. д. Но мало принять решение, важно нести ответственность за его последствия;
- 7) умеет работать с информацией.  
В потоке информации ассистент вылавливает нужную, адаптирует ее и использует себе во благо. Услышали рекомендацию ресторана от друзей — записали: вдруг шефу пригодится;
- 8) умеет делегировать.  
Руководителю, как правило, важен результат, а не исполнитель. Умение делегировать = передавать кому-то часть своих функций.

В 2018 году на канале «Муз-ТВ» шло очень стоящее шоу под названием «Собчак слезам не верит» — о том, как всем известная Ксения Анатольевна Собчак искала себе ассистента. Советую посмотреть! Шоу снято в формате edutainment — смесь развлечения с обучением. Там множество дельных мыслей на тему — какой он, идеальный ассистент. А главное, много кейсовых ситуаций, которые могут возникнуть в его деятельности.

Одна из ситуаций была следующая. Ксения Анатольевна с двумя ассистентами (молодым человеком и девушкой) приехала в картинную галерею-бутик, чтобы выбрать картину в подарок ее другу.

Девушка начала ходить по галерее и рассуждать, опираясь на свои предпочтения и вкусы, в итоге остановила выбор на розовой картине с оранжевыми вставками. А молодой человек обратился за советом к галеристу. Вот вам пример грамотного делегирования.

Если есть кому передать свои функции и этот кто-то решит задачу качественнее и профессиональнее — делегируйте;

9) умеет хранить тайны.

Ассистент имеет дело с большим объемом конфиденциальной информации о бизнесе, руководителе и его семье, которую надо бережно хранить. Понимая, что помощника могут использовать в корыстных целях конкуренты и недоброжелатели шефа. Почитайте законы об информации и конфиденциальных данных, чтобы понимать, что не подлежит разглашению.

Умение работать с конфиденциальной информацией руководители часто ставят на одно из первых мест в списке требований к ассистентам;

10) следит за собой.

Ассистент — лицо компании, часто сопровождающее шефа на деловые встречи. Поэтому важно следить за собой и знать, что такое деловой дресс-код. Следует помнить: у партнеров и клиентов вы ассоциируетесь с руководителем. Какой образ

вы хотите закрепить в их голове? Наверное, образ профессионала, уверенного и надежного. А внешний вид — хорошее подспорье в ассоциациях.

Если вы ищете работу, позаботьтесь о надлежащем фото в бизнес-стиле для резюме;

11) следит за трендами.

Здесь я имею в виду разные тренды. Например, вы должны интересоваться новыми технологиями, приложениями и техникой. Знать, какие книги стали бестселлерами в прошлом году, какие рестораны получили престижные награды и т. п. Эти знания точно пригодятся для работы. Нужно быть увлекательным и открытым для новой информации человеком;

12) доступен 24/7.

Ассистент должен быть на связи 24 часа 7 дней в неделю. Именно этого боятся многие, ведь никто не отменял семью и личную жизнь. Однако, во-первых, не факт, что вас будут дергать в три ночи или семь утра воскресенья. Но ответить шефу удаленно сообщением, я думаю, можно и во внерабочее время.

Ассистент, готовый работать 24/7 и хорошо владеющий английским языком, может рассчитывать на зарплату на порядок больше своих коллег (эти два требования непосредственно влияют на величину заработка);

13) владеет английским.

Английский язык нужно знать на высоком уровне, особенно если вы претендуете на работу в международной компании. Благо сейчас изобилие инструментов по его изучению: speaking-клубы, курсы, онлайн-программы.

Я уже писала, что в свое время училась в международных бизнес-школах, изучала предметы на английском языке и общалась со студентами. Считаю это глобальным вкладом в собственный уровень владения языком. Ты не только учишься и сдаешь экзамены на английском, но и коммуницируешь с людьми со всего света. Это 100 % погружение в языковую среду.

Еще одним важным вложением в мой уровень владения иностранным языком я считаю международную сертификацию. Я сдавала экзамены и получила международный кембриджский сертификат ВЕС на знание бизнес-английского. Он бессрочный, везде признается и подтверждает знание языка на определенном уровне. Всем советую озаботиться получением именно международного сертификата — это прекрасное конкурентное преимущество. И пусть оно будет у вас;

- 14) разбирается в бизнес-процессах компании.

Ассистент должен разбираться в бизнес-процессах компании, знать ее структуру и понимать, какое подразделение за что отвечает. Без этих знаний даже входящий звонок, по ошибке попавший в приемную, грамотно не перенаправить;

- 15) обладает развитым эмоциональным интеллектом.

Про это сейчас много говорят. Раньше при отборе кандидатов в большую компанию (как я в свое время пришла в «Лабораторию Касперского») HR тестировали их на IQ, где упор сделан на логику, умение видеть связи и делать выводы. Теперь все больше говорят именно об эмоциональном интеллекте и развитой эмпатии — это когда вы умеете находить общий язык с разными людьми, считывать их эмоции и использовать нужные слова в тех или иных ситуациях.

Наверняка вы хорошо знаете своих близких (маму или сестру, мужа или брата) и можете по походке «считать», в каком настроении человек. Вот муж вернулся с работы, с грохотом ставит свой кейс на стул, грузно садится — значит, на работе сегодня не все гладко или он слишком долго стоял в пробке по пути домой. Вы знаете, как его приободрить: нальете чашку ромашкового чая, сделаете бутерброд и расскажете смешную историю. Это и есть эмоциональный интеллект.

А еще ассистент должен быть гибким, быстро подстраивающимся под изменения, сообразительным, интеллектуально развитым, стрессоустойчивым и т. д.

## ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Найдите на YouTube видеозаписи шоу «Собчак слезам не верит» и посмотрите хотя бы два первых выпуска. В них коллеги и друзья Собчак и сама Ксения Анатольевна рассуждают, какой он, идеальный ассистент.

Ваша задача — выписать качества помощника руководителя, которые мы не обсудили на страницах этой книги.

---

---

---

## Что делает помощник? Разбираемся в функционале

В качествах и требованиях к ассистенту мы разобрались. Теперь поговорим о его функционале. Что должен делать ассистент, или помощник руководителя?

Прежде всего он освобождает руководителя и создает надежный тыл, решает все административные и организационные вопросы. В данной книге мы сделаем упор на организационно-административном блоке — это основной функционал, который неизменен в портрете профессии. Именно он востребован в большинстве компаний, независимо от специфики их деятельности.

Перечислим главные обязанности ассистента и его основной функционал:

- планирование рабочего времени руководителя;
- организация командировок и бизнес-поездок руководителя;
- работа с посетителями в приемной;
- подготовка, проведение и обслуживание переговоров и конференционных мероприятий;
- организация и поддержка комфортного рабочего места руководителя и приемной;