

Dobrá asistentka je pravou rukou svého šéfa. Předpokládáme, že s přehledem zvládne přípravu dokumentů, smluv a podkladů. Řeší i došlé tonery, zaseknuté papíry v tiskárně a stará se o hosty. Je přeborníkem v ovládání moderních technologií. Ví, kam uložit všechny přílohy, letenky, případně název hotelu, aby je měl šéf na dosah jednoho kliku... Prostě poklad. Jak ale na začátku nastavit pravidla spolupráce, aby se jim společně dobře pracovalo?

MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI

Jak si vychovat skvělou asistentku

Po výběru vhodné asistentky (případně asistenta) do firmy nechávám šéfa a asistentku jeden měsíc se sžít a pak se do firmy vracím v roli koučky nebo mentorky. Předávám jim podle jejich potřeb šest týdnů vše, co umím, protože jsem tuto práci zažila na vlastní kůži. Co se vyplácí podle mých zkušeností nepodcenit, aby komunikace mezi šéfem a jeho asistentkou probíhala bez zádrhelů?

VYJASNĚTE SI OČEKÁVÁNÍ

Paradoxně, moje první nastavovací schůzka, co budeme další týdně řešit, je dost často vůbec první schůzka asistentky a šéfa, kde si vyjasňují vzájemná očekávání. Říkám si, co tam ta žena dělala celý měsíc? Většinou ji hodili do vody a ona plavala, jak uměla. Přitom jak život šéfa, tak asistentky je složitý.

Co člověk, šéf a firma, to jiný svět. Proto se vyplatí si vzájemná očekávání vyjasnit co nejdříve a poznat, kdo je kdo.

BEZ DŮVĚRY A „CHEMIE“ TO DRHNE

Důvěra je základem všeho, co se mezi šéfem a asistentkou děje. Asistentce je toho svěřeno ve firmě nejvíce, takže její loajalita je pro šéfa klíčová. Pokud si v organizaci lidé důvěřují, roste jejich produktivita, radost z práce a dávají ze sebe firmě více. To platí i pro profesionální asistentku. Musí umět reagovat na nepředvídatelné situace a šéf musí mít absolutní jistotu, že se na ni může za každých okolností spolehnout. Loajalita a mlčenlivost jak ve firmě, tak mimo ni je základ. To se neobejde bez toho, aby si šéf s asistentkou mezi sebou vybudovali důvěru.

7 pravidel budování důvěry pro šéfy:

- 1 Vyjasněte si svá očekávání ihned
- 2 Pořádejte pravidelné schůzky
- 3 Projevujte respekt, upřímně se zajímejte a vytvářejte bezpečné prostředí
- 4 Chovejte se transparentně a buďte autentičtí
- 5 Věřte a důvěřujte
- 6 Dodržujte závazky
- 7 Dávejte zpětnou vazbu, která rozvíjí

OČEKÁVÁNÍ ŠÉFA

Šéf by měl dát najevo svá očekávání. Otevřeně o nich hovořit a také je co nejpřesněji definovat. Pokud jim asistentka či asistent nerozumí, zopakovat je vždy znovu.

Nepředpokládejte, že jsou očekávání jasná a společná. Vaší nové posile nemusí být vůbec

jasná odpověď na základní otázku. Proč potřebujete asistentku? Co od ní čekáte? Aby vám vařila kávu, starala se o návštěvy, tiskla papíry, překládala či pomohla s přípravou nových webových stránek? Chcete, aby čekala na váš pokyn, nebo potřebujete, aby byla proaktivní?

TESTUJETE DOVEDNOSTI

Asistentky většinou procházejí náročným výběrovým řízením. Přesto se nevyplatí předpokládat, že všechno, co mají v životopisu, zvládají stejně dobře. Pokud nebudete automaticky předpokládat, že je asistentka něco jako univerzální „robot“, předejdete nedorozuměním. Vyjasněte si také, kdy je její osobní přítomnost v kanceláři nezbytná a kdy může pracovat na dálku nebo vyřizovat věci v terénu.

Co vám usnadní spolupráci:

- Řekněte si nahlas, kdy v kanceláři stoprocentně jste a kdy asistentku nejvíce potřebujete a kdy musí být na telefonu. Určete si hranice, a to samozřejmě vzájemně.
- Jak se budete oslovovat? Co patří do náplně její práce? Vyjasněte si i toto, včetně záležitostí, které zasahují do soukromého života (vyzvedávání věcí z čistírny, kupování dárek pro manželku, vyhledávání informací pro širší rodinu).
- Vyjasněte si, kteří klienti mají vždy prioritu, ať se děje cokoliv.
- Nezapomínejte si vyjasnit smysl úkolů, termín jejich dokončení, odpovídání na e-maily, včetně toho, dokdy se odpovídá, i kdyby to byla jen věta, že e-mail přečetla a bude

se mu věnovat (ne, že někde zůstal viset).

■ Vyjasněte si také, jak smysl pozice vnímá vaše asistentka. Co se chce na dané pozici naučit, co ji motivuje. Jak její role ladí s jejím smyslem života a jak je v souladu s posláním vaší organizace?

■ Nová asistentka je vždy zahlcena přemírou informací, nových tváří a kontaktů a povinností. Ověřte si raději vícekrát, zda jste komunikovali jasně a srozumitelně a buďte trpěliví.

Vyjasnění očekávání by měl být ideálně oboustranný proces. Předejdeme tak tomu, že si nikdo nevytvoří nerealistická očekávání, která vedou ke zklamání, frustraci. Očekávání by ale měla být přijatelná a realistická pro obě strany.

POŘÁDEJTE SCHŮZKY

Scházejte se se svojí asistentkou pravidelně. Úplně nejlépe na začátku týdne, abyste si vyjasnili priority na nový týden, a na konci, abyste jej uzavřeli (tzv. pondělní prioritizace a páteční zpětná vazba). Tím pomalu začínáte budovat systém. I v nepravidelném režimu šéfa potřebuje asistentka „kotvy“ a vědět, kdy takové setkání proběhne. Jednou měsíčně? Jednou ročně? A přinesou tak požadovaný efekt?

Asistentka potřebuje pomoc, aby se mohla se svým šéfem synchronizovat. O prioritách má představu šéf a ví nejlépe, jak si konkrétní týden představuje. Neměl by nechat asistentku tápat. Čím lépe zná asistentka svého šéfa, tím snáze se jí improvizuje a tím lépe zvládá

nenadálé věci kromě běžných operativních věcí, které se musejí udělat.

Naučte asistentku, jak si na začátku týdne priority rozvrhnout. Zeptejte se jí, zda rozumí tomu, co je pro vás a organizaci nejdůležitější právě teď. A není něco, co jí brání, aby dobře odvedla svou práci? Stačí 15 minut, ideálně hned v pondělí.

ZPĚTNÁ VAZBA ŠÉFA

Na konci týdne by si šéf měl s asistentkou, která je na pozici krátce, sednout a poskytnout jí kvalitní zpětnou vazbu. Zeptejte se jí, co se jí podle ní povedlo a za co by se pochválila. A na to, co by třeba udělala jinak. Stačí krátce.

Když se budete potkávat se svojí asistentkou pravidelně, předejdete možným nedorozuměním a dobré návyky si osvojí mnohem rychleji. Třicet minut, které do ní týdně investujete, se vám mnohonásobně vrátí. Záleží na povaze práce, zda to bude osobně nebo telefonicky.

Jde o podporu a důvěru zároveň. Věřte své asistentce? Nebo jí kontrolujete každý zadaný úkol? Věříte obecně v lidi? Že mají potenciál? Nasloucháte jim? Věřte své asistentce, že je schopná splnit, co jste jí zadali. Že je schopná bez vašeho předběžného souhlasu do určité finanční výše třeba i sama rozhodnout o řešení problému nebo nákupu pro klienta. Jen tak si může vybudovat sebedůvěru. Vybavte ji pravomocemi a dejte jí zdroje, aby úkoly úspěšně zvládla.

Nešetřete poděkováním. Nesnažte se jednat s lidmi „efektivně“ (šetřit čas a úsilí, které investujete do vztahů). Dobrá asistentka či asistent si zasluhují od svého šéfa respekt. Proto se o ně upřímně zajímejte a snažte se vytvářet bezpečné prostředí. Asistenti jsou vašimi průvodci v časech, kdy se firmě daří, ale i v čase krize.

Pamatujte na to, že i asistentka potřebuje „dobíjet“ svoje baterky. Buďte jako šéf pyšný, že v mimo-pracovních aktivitách má i své koníčky a jiné vztahy. Zejména při spolupráci mužů a žen je třeba hlídat křehkou hranici toho, aby zájem nepřerostl v obtěžování či sexuální harašení na pracovišti. Šéf by měl být vždy vzorem a vytvářet kulturu důvěry v organizaci. ■

TIPY PRO ASISTENTKY OD KRISTÝNY STOKLÁSKOVÉ:



- věřte si, že na zadaný úkol máte dostatek schopností;
- informujte šéfa o stavu dění, pokud stiháte i nestiháte;
- napravujte své chyby a postavte se k nim čelem a s omluvou;
- nevymlouvejte se, nelžete;
- když máte splněno a máte čas, zajímejte se o další práci sama;
- nevynášejte ven žádné informace;
- zajímejte se o svého šéfa, o to, co má rád (jakou má rád kávu apod.);
- buďte samostatná a dokončujte, co jste začala.