

ПЕТРО СИНЕГУБ

ПРО ЯКОСТІ БІЗНЕС-АСИСТЕНТА

КНИЖКА ДЛЯ БІЗНЕС-АСИСТЕНТІВ,
ЯКУ ВАРТО ПРОЧИТАТИ КЕРІВНИКАМ

«НАШ ФОРМАТ» · КИЇВ · 2024

[Почитати опис, рецензію і купити можна на сайті nashformat.ua](https://nashformat.ua)

Зміст

<i>Передмова</i>	7
<i>Розділ 1</i> Домовляйтесь з керівником від першого дня	12
<i>Розділ 2</i> Знайте свій РДС (Результат Діяльності Співробітника)	19
<i>Розділ 3</i> Отримуйте завдання правильно	26
<i>Розділ 4</i> Навчіться звітувати про завдання	34
<i>Розділ 5</i> Ставте запитання правильно	38
<i>Розділ 6</i> Контролюйте, як інші працівники виконують завдання керівника	42
<i>Розділ 7</i> Розплануйте свій графік	46
<i>Розділ 8</i> Плануйте графік керівника	56
<i>Розділ 9</i> Визначте свої переваги за Адізесом і узгоджуйте їх із вимогами керівника	64
<i>Розділ 10</i> «Прокачайте» необхідні особисті якості	69
<i>Розділ 11</i> Працюйте на вау-ефект	74
<i>Розділ 12</i> Будьте завжди готові до незапланованих завдань	79
<i>Розділ 13</i> Розвивайте в собі головні звички	82
<i>Розділ 14</i> Знайте, де проявляти самостійність	89
<i>Розділ 15</i> Ознайомлюйте всю команду з правилами керівника	95

<i>Розділ 16</i>	Навчіться створювати презентації	103
<i>Розділ 17</i>	Усувайте конфлікти	119
<i>Розділ 18</i>	Організуйте переговори та супроводжуйте на них	131
<i>Розділ 19</i>	Взаємодійте з контрагентами у телефонному режимі	140
<i>Розділ 20</i>	Економте гроші компанії	147
<i>Розділ 21</i>	Умійте наймати персонал	153
<i>Розділ 22</i>	Знайте, як покращити роботу в компанії	166
<i>Розділ 23</i>	Постійно навчайтеся	177
<i>Розділ 24</i>	Правильно просіть про оплату навчання	185
<i>Розділ 25</i>	Поєднайте роботу і сім'ю	190
<i>Розділ 26</i>	Знайте, як найкраще організувати робочу поїздку керівника	194
<i>Висновок</i>	198

Передмова

Вітаю!

Мене звати Петро Синегуб, і зараз я трохи розповім про себе.

Я — власник міжнародної групи компаній «Світ Ваг», і ми займаємося таким:

- виготовляємо та встановлюємо вагогабаритні комплекси (WIM Systems) для нашої держави. Це системи автоматичного контролю за швидкістю, масою вантажного автомобіля, його габаритами і навантаженням на вісь із подальшим автоматичним штрафуванням без участі поліції;
- виготовляємо вагове обладнання (від торгових ваг у супермаркетах до ваг для зважування літаків);
- займаємося автоматизацією систем управління на різних виробництвах (агросектор, виготовлення бетону, молочної, кондитерської продукції тощо), зокрема відповідаємо за дозування, управління та контроль ваги;
- виготовляємо системи зважування та контролю ваги для агротехніки (бункери-перевантажувачі, комбайни,

кормороздавачі), відповідаємо за контроль ваги в полі, що унеможлиблює крадіжку зерна та перевантаження на автомагістралях дорогою до пункту зберігання (елеватора);

- виготовляємо розумні вагові полиці для ритейлу, що передбачає автоматичний контроль наявності товару на складах і полицях у супермаркетах, холодильниках;
- виготовляємо пристрої перевантаження для ліфтів і підйомної техніки;
- є найбільшим імпортером вимірювальної техніки та датчиків.

Працюємо з 2005 року. Маємо представників чи власні компанії в Україні, Польщі, Іспанії, Казахстані, Узбекистані та Грузії.

Я — засновник міжнародної бізнес-спільноти Board, що охоплює понад 1900 підприємців в Україні та інших країнах.

Хобі: автор книжок про бізнес: «PRO 37 правил і принципів бізнесу», «PRO партнерство», «PRO якості бізнес-асистента».

Освіта: магістр трьох вишів (технічна, економічна освіта, MBA); доктор філософії з економіки (PhD).

Експертність: систематизація бізнесу, стратегія, масштабування, ефективність роботи команди, партнерство, інвестиції в нерухомість, налагодження цінних міжнародних зв'язків, глибинний нетворкінг (deerworking).

Зізнаюся, що зазвичай я самостійно спілкуюся з власниками. Це природно, адже я маю кілька бізнесів і є засновником найбільшої міжнародної спільноти Board, яка походить з України.

Про що ця книжка і для кого вона буде корисна?

Ця книга насамперед для асистентів. Але її бажано прочитати і бізнес-асистентам, і керівникам, аби перебувати у спільному

інформаційному полі та мати однаковий погляд на посаду асистента.

Ким для мене є особистий асистент?

- це один з перших людей, кого я візьму в компанію;
- перша людина, яку я розгляну на керівника нового відділу чи проекту;
- мій партнер;
- мій друг.

У вас прихована величезна сила! Адже своєю працею асистент може повністю змінити життя керівника. Якщо раніше останній увесь час приділяв роботі, то з вами він не впізнає власний графік! Там зненацька з'явиться вільний час. І він зможе присвятити його будь-чому:

- новим проектам,
- стратегії бізнесу,
- сім'ї,
- друзям,
- хобі,
- навчанню,
- спорту.

Тож не думайте, що ви просто виконуєте завдання керівника. Ви берете участь у його житті. А для того, щоб ваша участь була максимально корисною, я й написав цю книжку.

АСИСТЕНТ НЕ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ УМІТИ ВСЕ

Якщо ви вже трохи погортали книгу, то помітили, що кожен розділ — це настанова для першокласного асистента. Судячи

із заголовка, такий помічник буде не лише незамінним, а й здатним підставити професійне плече будь-кому в компанії.

Одразу вас попереджаю: я так не думаю. І хоча асистент — це однозначно супермен (частіше супервумен), він не мусить уміти *все*.

Як це трапляється у житті? Керівник шукає асистента для вирішення власних конкретних потреб. Коли асистент готовий виконувати цю роботу на найвищому рівні, вони спрацюються. Такий асистент стане незамінним на своїй посаді саме для цієї компанії та саме для цього керівника.

Та коли асистент від початку не готовий робити те, чого потребує керівник, він ніколи не стане для нього першокласним.

Я виокремлюю три можливі ролі асистента:

- виконавець,
- адміністратор,
- комунікатор.

За цим стоять десятки навичок і сотні інструментів.

Але є лише одна навичка, яку я вважаю найважливішою для кожного асистента. Це вміння домовлятися зі своїм керівником.

Докладніше про це ми поговоримо у спеціальному розділі, та вже зараз погляньте на кожен розділ через призму взаємодії з вашим керівником.

ІДЕАЛЬНИХ АСИСТЕНТІВ НЕ БУВАЄ. БУВАЮТЬ ПЕРШОКЛАСНІ

Який підсумок?

Ідеальних асистентів не буває. Це неможливо просто фізично. Але бувають першокласні:

- ті, що підходять керівнику за цінностями та особистісними якостями;
- ті, що вміють взаємодіяти з ним;
- ті, що доповнюють керівника;
- ті, що ніколи не припиняють навчатися.

Чимало власників бізнесу й керівників поки що не усвідомлюють цих речей. У нас досі не розвинена культура взаємодії між керівником й асистентом. Але я певен, що ми зможемо змінити ситуацію. Доведімо, що асистент керівника — це не секретар. Це окрема серйозна посада, від якої неабияк залежить ефективність усієї компанії.

Тож якщо ви готові розділити підхід до своєї професії на до і після, то приємного читання!

А вам, керівники, бажаю навчитися взаємодіяти з асистентом, правильно ставити завдання і контролювати їхнє виконання. Адже тільки в ефективній зв'язці «керівник — асистент» вдасться досягти якісних результатів роботи.

Наталя Дубініна, Марія Гусак, Лідія Гончарілова, Єгіне Волошина, Ольга Чепенець, Ольга Безрукова, Анна Опульська, Любов Чала та Єлизавета Білик — імена моїх асистенток, без яких, напевно, не було б цієї книги. Кожна з них була і є поруч у важливі етапи моєї діяльності. Вдячний їм за співпрацю та професіоналізм.

Розділ 1

Домовляйтесь з керівником від першого дня

Чому «Диявол носить Prada» треба заборонити · Навіщо домовлятися з керівником · Як домовлятися з керівником: чекліст взаємодії

Чи знаєте ви, що робити, коли дружина вашого начальника дає вам якісь завдання? Чи треба їх виконувати одразу, чи спочатку узгоджувати з керівником? Яким чином оплачувати замовлення? Звідки брати гроші — з каси чи з приватної картки керівника? Як діяти, коли його немає на місці?

Ось приклади повсякденних завдань, які можуть трапитися будь-якої миті. Це, звісно, дрібниці, та без узгодження вони вганяють помічника у ступор.

Як діяти в таких ситуаціях? Щоразу відривати керівника від роботи й чекати на інструкції? Залишати одне завдання та виконувати нове? Відповідь одна — про все домовитися з керівником заздалегідь.

Але так майже ніхто не робить. Я одразу попередив, що у нас не сформована культура взаємодії між керівником й асистентом. Але нам з вами до снаги сформувати її та зміцнити у сучасному бізнесі. Тож зробімо це!

Чому «Диявол носить Prada» ТРЕБА ЗАБОРОНИТИ

Чи залишити у вигляді інструкції «Як не варто робити». Проблема в тому, що люди складають уявлення про фах особистого асистента саме з цього фільму. Так, він справді якісний, захопливий і надихає, але вкрай несправедливий.

Асистентка в ньому робить неймовірне: усе встигає та стає найкрутішим професіоналом. Попри це вона потерпає від дивного ставлення своєї начальниці.

Зауважте, що слово «начальник» я викинув зі свого лексикону давним-давно, насамперед через його негативне значення забарвлення. Знайдуться приємніші слова — «керівник» чи «менеджер». А ось начальниками я називаю людей, які переконані, начебто мають право зневажати людей і перетворювати їх на інструменти. Та навіть для головного редактора провідного глянца це занадто.

Якщо опустити моральну складову взаємин між асистенткою та бізнесвумен, є один аспект, який я вважаю найбільшою проблемою. Це те, що асистентка й начальниця взагалі не домовляються між собою. Міранда (керівниця) ніколи не пояснює і не повторює своїх завдань, не бере до уваги завантаженість асистентки, не надає потрібних ресурсів для реалізації власних завдань. Її завдання радше схожі на забавки.

Як усе мало би бути у правильній версії «Диявол носить Prada»?

- Керівник одразу попереджає, що можуть виникнути стресові моменти, але він допоможе у випадку «завалів».
- Керівник дає асистенту бодай хвилину на уточнюючі запитання, коли ставить завдання.

- Керівник періодично цікавиться в асистента, як його справи, як йому працюється.
- Керівник пропонує ресурси, що допоможуть виконати завдання.
- Керівник не жбурляє своє пальто на стіл асистента замість привітання.

Це мінімальний перелік вимог, які зможе виконати навіть найзавантаженіший у світі керівник. Я вірю в це і хочу, щоби ви теж просували ідеї взаємодії на рівних правах. Домовляйтеся зі своїм керівником як належить діловому партнерові, а не дівчинці чи хлопчику на побігеньках.

НАВІЩО ДОМОВЛЯТИСЯ З КЕРІВНИКОМ

Я вас не знаю, та якщо ви обрали професію асистента, то напевно є відповідальною людиною. Чи навіть гіпервідповідальною. І вас не влаштує формат «роби те, що тобі сказали, і не став зайвих запитань». Ні, вам важливий зворотний зв'язок із керівником. Вам треба розуміти, в якому напрямі ви рухаєтеся, як саме даєте всьому раду та що можна було б покращити.

Без попередніх домовленостей з керівником ви всього цього не досягнете. Коли обидві сторони не домовляються заздалегідь, асистент має два варіанти дій: турбувати керівника щоразу, коли виконує невідоме завдання, чи робити по-своєму. У першому варіанті керівник дратуватиметься, у другому — критикуватиме вашу роботу. Обидва випадки вас не влаштують.

Ви не просто виконавець. Ви — партнер керівника. Між вами не має бути непорозумінь через те, що хтось очікував одного, а другий вчинив не так. Тому я закликаю вас спершу домовлятися.

Як домовлятися з керівником: чекліст взаємодії

Я намагаюся зробити свої компанії максимально системними. Тож будь-яке нововведення у нас впроваджують лише тоді, коли воно обіцяє покращити ефективність робочого процесу.

Одна моя асистентка, яка раніше працювала в іншій компанії, із першого дня зраділа правилам. Вона була задоволена, що їй одразу кажуть, в якому форматі взаємодіяти. На попередній роботі все було настільки неорганізовано, що вона здебільшого сама «порядкувала».

Якщо у вашій компанії склалася аналогічна ситуація, раджу самостійно ініціювати розмову. А що саме казати і про що домовлятися, уже вигадали десятки ваших колег.

Це чекліст зі взаємодії з керівником. У ньому всі запитання, які зазвичай можуть заскочити вас зненацька, пригальмувати робочий процес чи призвести до непорозуміння з керівником. Кожне з них виникає спонтанно і змушує вас перебирати варіанти, відволікати керівника та колег. За якийсь час ситуація повториться, і ви будете довго пригадувати, як варто було робити минулого разу.

Чекліст зі взаємодії з керівником

Запитання помічника до керівника	Коментар
---	-----------------

Частина 1. Організаційні питання

Чи є у вас вимоги до мого зовнішнього вигляду?

Які ваші уподобання щодо чаю/кави?

Що для вас є неприпустимим у роботі?

Чи треба мені знати якісь ваші логіни й паролі до карток, сейфів, комп'ютера?

Запитання помічника до керівника

Коментар

Чи можу я відпрошуватися із сімейних причин, заздалегідь попередивши про таку потребу?

На який період я можу взяти відпустку? Чи треба мені підлаштовуватися під вашу відпустку?

Чи треба мені бути на зв'язку під час своєї відпустки?

Про які свята і дні народження ваших близьких мені треба вам нагадувати?

Якщо про допомогу просять ваші рідні, як треба реагувати? Виконувати чи не виконувати? Робити все, що просять, чи щоразу узгоджувати?

Частина 2. Обов'язки та уповноваження

Чи є якісь постійні завдання, які я маю виконувати, та сфери відповідальності, за якими маю стежити?

Чи належить до моїх обов'язків ведення вашої електронної пошти?

Чи належить до моїх обов'язків супровід нарад, ведення протоколів, відео- й аудіозаписів?

Чи маю я наводити лад на вашому робочому столі?

Чи належить до моїх обов'язків робота з фінансовими ресурсами?

До кого я можу звертатися за потреби оплати будь-чого (готівковий розрахунок, безготівковий розрахунок)?

Як чинити у випадку, коли працівники, яким я делегував(ла) завдання, не виконують його без пояснення причини?

Як ви ставитеся до вияву ініціативи працівників щодо покращення роботи компанії та команди? Яким чином у компанії виявляють ініціативу? (Усно керівникові, усно відповідальному, письмово керівникові, через заповнення форми тощо)

Частина 3. Основи взаємодії та комунікації

Які інструменти можна використовувати в роботі? (Таскменеджери, месенджери, інструменти візуалізації — ментальні карти чи діаграми Ганта, інструменти планування — гугл-календар тощо). Яка пріоритетність їхнього використання?

Яким чином я отримуватиму зворотний зв'язок про виконану роботу? (Телефон, пошта, таскменеджер, інше)

Як мені зрозуміти рівень вашого задоволення результатом моєї роботи?

Чи можна повідомляти ваш номер мобільного телефону? Кому і в яких ситуаціях?

У випадку, коли вам зателефонують, якою має бути послідовність моїх дій? З ким з'єднувати завжди і зразу? З ким не з'єднувати ніколи?

Коли до вас прийдуть відвідувачі, якою має бути послідовність моїх дій? Кого приймати завжди і зразу? Кого не приймати ніколи?

У випадку непередбачуваних ситуацій, які вимагають швидких рішень, до кого можна звернутися за відсутності зв'язку з вами? Якою мірою можна самостійно розв'язувати проблему?

Як можна взаємодіяти за відсутності вас в офісі? (Дзвінки, смс чи месенджер)

У який проміжок доби можна комунікувати з вами? У який час, у які дні тижня не можна вас турбувати?

У який час мені необхідно бути на зв'язку в робочі дні та, за потреби, у вихідні?

Що ще ви б хотіли повідомити про мої обов'язки, правила компанії тощо?

Цей документ є ідеальним варіантом для старту продуктивних взаємин. Усі керівники різні, кожен відповідь на ці запитання по-своєму. Тому знайдіть 15 хвилин у графіку

й запитайте про все, що зазначено в документі. Так за 15 хвилин у вас з'явиться одразу кілька десятків інструкцій.

Така ініціатива зарекомендує вас як серйозного працівника, який хоче бути максимально корисним.

Що робить першокласний асистент

- Ставиться до своєї посади відповідально та хоче отримати якісний зворотний зв'язок у форматі, що виконано добре та що можна покращити у майбутньому.
- Не чекає, доки йому вигадають правила, а йде та ініціює їх сам. Для цього бере запропонований чекліст взаємодії з керівником і записує всі відповіді.
- Позиціює себе як кваліфікованого працівника, тому розглядає нове завдання з позиції партнера, а не робота.