

Il ruolo della
SEGRETARIA D'AZIENDA

a cura della dott.ssa Di Mario



Lezione in diretta

Il ruolo della segretaria d'azienda

a cura della dott.ssa Di Mario

Lavorare nella segreteria di una azienda non è solamente “contabilità e amministrazione”, ma esiste un contorno di rappresentanza e gestione molto importante: per tale motivo è importante dedicare alcuni incontri alla spiegazione di questa mansione che vada al di là dei semplici numeri, e lo faremo con la dott.ssa Daniela Di Mario, che ci accompagnerà in questo percorso.

Non possiamo non iniziare dalla definizione di “segretaria d’azienda”:

Impiegata che svolge attività di segreteria, organizzando e coordinando con precisione e metodologia i diversi compiti tecnici e amministrativi propri della funzione che svolge nell’azienda.

Dunque, la segretaria è una impiegata, che può trovare lavoro sia nel pubblico, che nel privato, ed in diversi contesti, come per esempio nei servizi, nel commercio, in uno studio di un commercialista: è una figura indispensabile per l’organizzazione e il coordinamento dell’ufficio, e per tale motivo deve essere precisa ed ordinata, e far sì che le attività che svolge devono essere chiare ed accessibili a tutti. Inoltre, è fondamentale che abbia un **metodo** di lavoro, un concetto che è alla base di questa professione, e una **forma mentis aziendale**.

Prima di approfondire questi aspetti, è bene definire in breve quali sono i suoi compiti principali:

PRINCIPALI MANSIONI:

- Relazioni con CLIENTI;
- Relazioni con FORNITORI;
- Smistamento telefonate;
- Gestione posta cartacea ed elettronica;
- Organizzazione e gestione della documentazione;
 - Gestione degli appuntamenti;
 - Agenda organizzativa;
 - Gestione contabile-amministrativa;
- Gestione profili social (nei contesti più piccoli, ove presenti);
 - Utilizzo del Pacchetto Office

Come potete osservare, il/la segretario/a funge da *trait d'union* tra i più importanti componenti dell'universo aziendale, ovvero i clienti, i fornitori, e i dipendenti, e deve avere delle conoscenze in vari ambiti, in modo tale da saper gestire differenti aspetti interni ed esterni della società per la quale lavora.

Vi ricordate quali siano gli elementi imprescindibili di una buona segretaria d'azienda? Ne parlavamo pocanzi:

La definizione di SEGRETARIA D'AZIENDA è quindi generica, gli elementi che distinguono e caratterizzano questa funzione sono principalmente due:

➤ FORMA MENTIS AZIENDALE

➤ METODO DI LAVORO

Per **forma mentis**, intendiamo una impostazione mentale propria del datore di lavoro e dei suoi dipendenti, che caratterizza e influenza i comportamenti e gli atteggiamenti interni ed esterni all'ambiente lavorativo: capire l'ambiente di lavoro è molto importante, per potere svolgere i compiti assegnati e le attività di routine in modo tale da essere in sintonia con gli altri e poter impostare il famoso metodo, costante nel tempo, e far sì che, ad esempio, ci sia un unico metodo di archiviazione di documenti, chiaro a tutti; oppure una prassi di gestione degli appuntamenti facilmente consultabile da tutti. Chi svolge il ruolo della segretaria/segretario d'azienda deve diventare il punto di riferimento, sia per il responsabile o la Direzione, sia per i colleghi, sia per i clienti stessi, e si deve interconnettere con loro costantemente.

LA PARTE DEI CONSIGLI:

Quando si entra in un nuovo contesto lavorativo è importante studiare l'ambiente e cogliere tutte le informazioni che permettono di CAPIRE in che contesto si andrà a lavorare.

Anzitutto è importante farsi trovare preparati sulle informazioni oggettive: il primo giorno di lavoro non si può conoscere l'ambiente ma si può entrare preparati disponendo di semplici informazioni disponibili ad esempio su brochure e/o sul sito internet (cosa fa l'azienda, da quanto tempo è presente sul mercato, chi è il titolare ecc.)

Successivamente a questi passaggi, è bene studiare il contesto aziendale dall'interno, per potersi adeguare alla già citata forma mentis: non solo abitudini e atteggiamenti dei colleghi o dei superiori, ma anche abbigliamento, carattere dei dipendenti, ed ogni piccolo spunto ci possa aiutare ad entrare nel mood aziendale.

Inoltre, è importante chiedere, ma attenzione:

Fare le domande giuste ai colleghi e al datore di lavoro (il primo giorno di lavoro evitiamo di chiedere a che ora è fissata la pausa pranzo ma domandiamo fino a che ora è coperta l'attività di segreteria)

Ogni azienda, ovviamente, utilizza i suoi strumenti, quindi dovete anche:

CAPIRE di quali strumenti/attrezzature si dispone (quale software gestionale è utilizzato? Ci sono strumenti condivisi?)

Non da meno, dovete capire se l'azienda utilizza della documentazione standard, come per esempio una carta stampata, ovvero un foglio con tutti i riferimenti e i contatti dell'azienda: essa è composta dal logo e il nome della azienda, la ragione sociale, l'indirizzo e i contatti telefonici e telematici di essa. Questo è un documento da usare per ogni comunicazione interna o esterna dell'azienda, e possiamo tranquillamente crearla con un applicativo come Word, se la società non l'ha mai predisposta.



Questo è un esempio di comunicazione esterna aziendale su carta intestata: in alto, logo e nome dell'azienda, inseribile tramite l'apposita funzione "intestazione" di Word, al centro, mentre in basso, l'indirizzo e i dati di contatto della nostra società, inseribili tramite la funzione "piè di pagina".

Tornando alle qualità del/la addetto/a alla segreteria, una delle più richieste, oltre a quelle citate prima, è la professionalità, e la dott.ssa Di Mario ce lo ricorda con un esempio: supponiamo di dover creare delle anagrafiche di clienti e fornitori. È importante creare una documentazione consultabile per tutti (anche quando la segretaria è assente): per esempio, protocollando ogni pratica, numerandole e distinguendole in modo tale che siano catalogabili in maniera chiara e facilmente reperibile, e soprattutto con un metodo chiaro a tutti i dipendenti.

Anche per l'agenda, ovvero per l'organizzazione dei lavori e degli appuntamenti, sia essa cartacea o digitale, vale lo stesso consiglio di seguire un ordine e un metodo unico, semplice e reperibile da tutti.

Il lavoro del/la segretario/a, è bene ricordarlo, non è composto da un solo compito, ma da una serie di mansioni che spesso devono essere svolte contemporaneamente, come ad esempio rispondere alle e-mail ed al telefono: bisogna ovviamente gestire tutto, decidendo una priorità ma dando uguale importanza ad ognuna di esse, con le solite parole d'ordine, metodo e precisione, tenendo conto che non esiste una linea guida comune, ma essa cambia da settore a settore.

Può succedere, in questo continuo lavoro multitasking, di ricevere delle richieste di informazioni alle quali, per vari motivi, non si conosce la risposta o ci vuole del tempo per ottenerla: non bisogna mai farsi trovare imprecisi o impreparati, ma *prendere tempo*: in questi casi, ci si annotano nome e cognome del richiedente, assieme a e-mail e numero di telefono, e farsi specificare con precisione la richiesta, promettendo un ricontatto entro breve tempo. Mai dire "non lo so" o "devo chiedere", perché si dimostra poca professionalità: la segretaria ha sempre una risposta a tutto, e bisogna sempre essere pronti a risolvere ogni problema!