

Waar sta je en waar wil je heen?

Over jouw plaats in de organisatie en hoe je jezelf kan laten gelden

Uit de praktijk

Ondertussen, op de werkvloer

Linda werkt sinds een maand als managementassistent op het hoofdkantoor van een grote retailorganisatie, Store Sell. Hiervoor heeft ze jarenlange ervaring opgedaan als managementassistent bij een klein bedrijf dat sanitair verkocht aan keuken- en badkamerbedrijven. Linda wist en deed álles en was een echte spin in het web: personeelszaken, managementondersteuning, contracten opstellen, pr-teksten schrijven ... Linda genoot van de diversiteit en de afwisseling! Maar toen ging de eigenaar met pensioen en hij verkocht het bedrijf in onderdelen aan verschillende partijen. Voor Linda was er helaas geen plek meer.

In haar nieuwe baan moet Linda de districtsmanagers ondersteunen – die overigens bijna altijd buiten de deur zijn. Linda vindt het heerlijk dat in zo'n grote organisatie alles voor je geregeld wordt, want er is een afdeling



personeelszaken en communicatie, maar ze moet er wel erg aan wennen dat ze nu een vaste taak heeft en niet meer zomaar alles kan oppakken. Hoewel ze haar werk en de organisatie heel leuk vindt, heeft ze eigenlijk geen goed beeld van de taken die van haar worden verwacht en ze is bang dat het wel wat eenzijdig werk is. Ze heeft geprobeerd dit aan te kaarten bij een van de districtsmanagers maar die had zoets van 'doe gewoon je werk'. Nu weet ze het even niet meer, terwijl er een grote overname aankomt en het ernaar uitziet dat ze heel wat werk erbij kan krijgen ...

Wat is er aan de hand?

Linda mist de hectiek en de afwisseling van het kleine bedrijf. Omdat ze zulke diverse taken had, was haar functie heel afwisselend en dynamisch en – laten we eerlijk zijn – soms ook een beetje chaotisch. De overgang naar haar nieuwe werkgever is daardoor groot: langere lijnen, meer structuur, procedures en richtlijnen en een vastomlijnd takenpakket. Linda heeft de neiging te blijven hangen in het gevoel van 'vroeger was alles beter'. Maar als ze goed kijkt, ziet ze vast dat haar nieuwe baan ook veel mogelijkheden biedt. Denk maar eens aan ontplooiing en verdieping. Juist doordat deze nieuwe organisatie groter en gestroomlijnder is, is er misschien wel meer ruimte om zich te specialiseren of een groot project op te pakken. Linda had daar in haar vorige functie geen tijd voor, omdat ze zo veel verschillende taken had. Ook in een grote organisatie valt er dus veel te beleven! Het leuke van de functie als managementassistent is dat je de kans krijgt om deel uit te maken van die dynamiek. Het is een ontzettend boeiende functie, waarin je een heleboel kennis en vaardigheden kunt inzetten. Kennis over de structuur van een organisatie en hoe je hierop kan inspelen, gaat je zeker verder helpen. Als Linda daarmee aan de slag gaat, zal ze merken dat ze zich lekkerder in haar rol gaat voelen.

De toolbox

In dit hoofdstuk krijg je zicht op wat een ondersteunende functie inhoudt. We gaan in op het takenpakket en de competenties van de assistent. Verder staan we stil bij hoe jij dingen gedaan kunt krijgen van je leidinggevende en van andere mensen over wie je geen zeggenschap hebt. Ook blikken we vooruit op een aantal ontwikkelingen in het vakgebied. Zo heb je straks alle tools in handen om met overtuiging je plaats in de organisatie in te nemen!

Voor het leesgemak noemen we deze functie in dit hoofdstuk 'assistent', maar dit hoofdstuk gaat over alle taken en werkzaamheden die horen bij de ondersteuning van een directie, het management of een secretaresse. Je kunt daar dus ook jouw (toekomstige) functienaam voor in de plaats zetten.



1.1 Wat doet een assistent eigenlijk allemaal?

Eerst gaan we in op de taken en werkzaamheden van de assistent. Een ondersteunende functie kun je als volgt omschrijven: het assisteren van iemand (of meerdere personen) bij zijn werkzaamheden, zodat diegene zich kan bezighouden met zijn hoofdtaken. Er zijn in de loop van de tijd al heel wat verschillende – formele en informele – benamingen gebruikt, zoals:

- secretaresse;
- directiesecretaresse;
- assistent;
- managementassistent;
- managementsupportmedewerker;
- spin in het web;
- manusje van alles;
- rots in de branding;
- enzovoort.



Ilja: 'Sommige mensen vinden dat ik te vaak van baan wissel, maar ik vind het gewoon erg leuk om meerdere organisaties "vanbinnen" te zien. Omdat ik al voor zo veel verschillende mensen heb gewerkt, durf ik best te zeggen dat ik enorm veel kennis van mensen én organisaties heb gekregen. Ik kan snel schakelen en weet precies wat ik moet doen om bepaalde typen mensen mee te krijgen. En dat geeft elke keer weer een kick!'

De functie van officemanager wordt ook wel eens in dit rijtje genoemd, maar dat is in de meeste organisaties niet uitsluitend een ondersteunende functie; de officemanager is namelijk ook verantwoordelijk voor het goed functioneren van het kantoor en kan ook de leidinggevende zijn van het secretariaat. Daar horen dus iets meer taken bij die niet in dit boek behandeld worden.

1.1.1 Waar werkt een assistent?

Assistenten vind je overal, in elke soort organisatie. Of het nu gaat om een grote commerciële organisatie, een zorginstelling, een school of een klein bedrijf, bijna overal is er wel sprake van ondersteunende functies. Dat ze overal zijn, is natuurlijk niet gek: een organisatie kan niet zonder deze 'rotsen in de branding'. Assistenten werken voor afdelingen, voor directeurs/managers, op een secretariaat en soms ook voor professionals. Je moet dus in staat zijn (en het leuk vinden) om met verschillende typen mensen te werken!

1.1.2 Je takenpakket

De inhoud van een ondersteunende functie is heel divers. Er is geen standaardtakenpakket voor de assistent, kijk maar naar Linda. In beide banen is de functienaam gelijk, maar haar nieuwe baan wordt totaal anders ingevuld.



Verleg je grenzen!

Veel managementassistenten hebben hun eigen 'specialiteit' als onderdeel van hun takenpakket. Denk maar aan het schrijven van promotiemateriaal, het coördineren van de inkoop van kantoorartikelen, arbeidscontracten opstellen, projecten managen ... Allemaal taken die 'normaal'

bijvoorbeeld bij een communicatiespecialist, inkoper, personeelsfunctionaris of juridisch medewerker horen. Zo zie je maar, in een ondersteunde functie kun je je grenzen verleggen!

Afhankelijk van het soort organisatie waar je werkt, de afdeling en degene voor wie je werkt, zijn er verschillen in taken. Maar er zijn ook overeenkomsten. Er zijn heel wat taken en werkzaamheden op te sommen die standaard zijn terug te vinden in het **takenpakket** van de assistent:

Plannen	• plannen van het eigen werk • plannen van het werk van degene voor wie je werkt: je manager • plannen van afspraken, vergaderingen en overleggen
Organiseren	• organiseren van vergaderingen en conferenties • ontvangen van bezoekers • organiseren van zakenreizen • organiseren van (feestelijke) bijeenkomsten, bijvoorbeeld een receptie of een personeelsfeest
Coördineren	• activiteiten op elkaar afstemmen • zorgen dat alles op rolletjes loopt • zorgen dat dingen gedaan worden • onderhouden van interne en externe contacten
Administratieve en secretariële taken	• vergaderingen voorbereiden en notuleren • zakelijke correspondentie verzorgen • archiveren • agendabeheer • administratie: het ordenen en vastleggen van gegevens • beantwoorden van de telefoon van de leidinggevende, hoewel dit tegenwoordig een taak is die door veel leidinggevendenden zelf wordt gedaan.

Als je de functies van assistent vergelijkt, zie je dat ze echt heel divers zijn! Dát maakt een ondersteunende functie zo aantrekkelijk, afwisselend en dynamisch. Als je weet wat de functie inhoudt, kan je hierop inspelen.

1.2 Hoe doe je werk?

Het is nu duidelijk wat de taken en de verantwoordelijkheden van de assistent zijn. Maar zo'n rijtje met taken zegt verder natuurlijk nog niet zo heel veel. Want hoe weet je nu of de functie van assistent iets voor jou is, of je er geschikt voor bent – of er nog beter in kunt worden?

Zoek de verschillen

Op de volgende pagina's zie je een paar voorbeelden van functiebeschrijvingen van een ondersteunende functie. Wat een verschil in taken en eisen! En toch zijn het allemaal ondersteunende functies ...



Management secretaresse/ondersteuner

Hoe vind je ZIJ?

Contactgegevens ZIJ:
Ingogostraat 2 BG
1092 HZ Amsterdam

Telefoonnummer

06-42939426
020-6888499

E-mail adres

info@zijmaakthetverschil.nl

Bedrijf ZIJ

Locatie: Eindhoven, Noord-Brabant

Datum: 28 januari 2014

Bedrijfsprofiel

Middel groot Designbureau / webdesign in de omgeving van Eindhoven

Cultuur

Informeel, werken veel jonge mensen, energieke dynamische werkomgeving. Het gebouw waarin zij zitten straalt dit ook uit. No nonsens cultuur. Hard werken maar ook tijd voor plezier. Plezierig werken staat voorop.

Functie

Je ondersteunt de directeur en de sales managers op het gebied van secretariële zaken. Daarnaast ben je tevens verantwoordelijk voor de receptie, telefoon en het ontvangst van gasten. Complex agenda beheer, het netjes houden van de vergaderruimte, afspraken plannen en notuleren daar waar nodig. Coördineren en plannen van bijeenkomsten. Verantwoordelijk voor het bestellen van kantoormaterialen en het plannen van business reizen.

Functie-eisen

- Per direct beschikbaar
- 32 to 40 uur
- Uitstekend in Nederlands en Engels in woord en geschrift
- Dress code: Smart Casual/representatief
- Discreet
- Een persoon die stevig in zijn/haar schoenen staat
- Proactief/zelfstarter
- Afgeronde secretariële opleiding
- Tussen de 3 en 5 jaar relevante ervaring is gewenst
- Is bereid en in staat om af en toe mee te helpen met het verschuiven van kantoormeubilair i.v.m. inrichten van de openbare ruimte bij events.

Solliciteer



Bedrijf
ExcellentSecretary BV

Locatie
Eindhoven, NB

Branche
Verzekeringen

Type baan
Parttime
Vast dienstverband

Relevante werkervaring
Minimaal 5 jaar

Opleidingsniveau
MBO

Carriëرنiveau
Midcareer (ervaren)

Salaris
Eindejaarsuitkering

Competenties

- Stressbestendig
- Flexibele werkhouding
- Zelfstandig
- Pro-actief (must)
- Betrouwbaar
- Discreet
- Goed ontwikkeld organisatievermogen

Management Assistente, 32 uur per week

met de kernwaarden structuur, communicatie en dienstverlenend

Bedrijfsprofiel en -cultuur

Het kantoor is gelegen in het centrum van Eindhoven (Het station is op loopafstand). Het huidige team bestaat uit zeven medewerkers die een hecht team vormen. De organisatie heeft een duidelijke no-nonsense cultuur.

Functieomschrijving

In deze rol werk je in een gedreven en professionele omgeving waarbij vakkundigheid en kwaliteit hoog in het vaandel staan. Binnen de functie heb je veel ruimte om je eigen agenda en activiteiten te plannen. De beide directeuren die je vanuit je rol gaat ondersteunen kennen hun sterktes maar ook hun eigen aandachtsgebieden. Zij zoeken de kandidaat die naar hun mening van toegevoegde waarde is en tevens de juiste invulling kan geven aan deze functie. Hierbij hoort ook meedenken in bestaande- en nieuwe werkprocessen en systemen. Als Management Assistente ga je enerzijds ondersteuning bieden aan de beide DGAs en, anderzijds activiteiten op het gebied van Marketing en Sales. Dit maakt de functie gevarieerd en allround. Voor deze vacature zijn wij op zoek naar een enthousiaste kandidaat, die beschikbaar is voor 32 uur per week.

Takenpakket

- Agendabeheer
- Beheren en uitwerken van correspondentie (gespreksverslagen), notuleren van MT vergaderingen (actiepunten) en bewaken hiervan
- Redigeren van uitgaande correspondentie zoals verzuimprotocollen
- Voeren van financiële administratie (inkoop en verkoop) in Exact
- Registratie declarabele advies uren
- Verwerken inkomende post en het verdelen ervan
- Uitwerken van offertes
- Beheren van website
- Bewaken van processen
- Beheer facilitaire zaken in en rondom kantoor
- Ondersteuning middels CRM systeem mbt relatiebeheer
- Intensief intern communicatie beheer
- Samenstellen periodieke Nieuwsbrief
- Navolging geven op uitgezette acties
- Actieve input inzake Social Media, zoals LinkedIn en Twitter om organisatie meer naar buiten te profileren

Functiecriteria

Je bent de persoon die op een natuurlijke wijze zaken initieert, begeleidt en controleert. Daarnaast ben je een opgewekte persoonlijkheid met een eigen identiteit die structuur weet aan te brengen op de eigen werkplek en die van anderen.

- Relevante opleiding op ten minste MBO niveau met HBO werk- en denkniveau
- Meerdere jaren ervaring in vergelijkbare functie
- Uitstekende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Goede kennis van MS Office
- Goede communicatieve vaardigheden, waarbij je makkelijk tussen diverse niveaus schakelt
- Ervaring met financiële administratie (Exact), goed cijfermatig inzicht (harde eis).



Over de vacature

Secretaresse

Wil jij werken bij een jong, ervaren en dynamisch team in de bedrijfsmakelaardij in Amsterdam?

In verband met groei van ons kantoor zijn wij op zoek naar een secretaresse (40 uur),

De functie

Gezien de samenstelling van ons team zoeken wij een spontane en collegiale secretaresse die een drive heeft, weet van aanpakken en representatief is. Je voelt je thuis binnen een jong en gemotiveerd team dat professioneel werken hoog in het vaandel heeft staan. Je beschikt over relevante ervaring in secretariële werkzaamheden en administratieve ondersteuning. Je kunt zeer nauwkeuring werken, je hebt een groot verantwoordelijkheidsgevoel en levert met je persoonlijkheid een bijdrage aan de goede werksfeer. Goede contactuele eigenschappen en accuratesse zijn belangrijke voorwaarden. Onze voorkeur gaat uit naar een kandidaat uit Amsterdam.

In deze functie bied je secretariële ondersteuning aan vier gelijkwaardige partners en twee vastgoed adviseurs.

Funcieomschrijving

Het coördineren en uitvoeren van secretariële taken op het aandachtsgebied, zoals:

- Postbeheer; in- en uitgaande correspondentie -inclusief e-mail- bewaken voortgang en verzenden
- Telefoonbeheer; afhandelen van binnenkomende telefonische gesprekken, doorverbinden, verwijzen en terugbellen
- Bewaken van de procedures, afspraken inplannen
- Voorbereiden van voortgangrapportages; signaleren, verzamelen en ordenen van gegevens voor rapportages
- Zelfstandig redigeren, bewerken en archiveren van huurcontracten, huurvoorstellen, verslagen en notulen
- Het maken van huurvoorstellen en huurcontracten
- Het te woord staan en ontvangen van klanten
- Overige secretariële en ad hoc werkzaamheden

Wij zoeken

Voor deze functie zijn wij op zoek naar kandidaten die zich herkennen in onderstaand profiel:

- Afgeronde secretariële opleiding
- Ervaring binnen een professionele omgeving is een pré, bij voorkeur in de makelaardij.
- Uitstekende kennis van de Engelse en Nederlandse taal in woord en geschrift
- Goede typvaardigheid en computervaardigheden met betrekking tot Word, Excel en PowerPoint
- Representatieve, enthousiaste en servicegerichte instelling
- Woonachtig in Amsterdam
- Betrouwbaar, behulpzaam, en discreet
- Sterke en krachtige persoonlijkheid

Solliciteer

Bedrijf
P. van den Bosch
Bedrijfsmakelaars BV

Locatie
Amsterdam, NH

Branche
makelaardij / Vastgoed
Zakelijke dienst-
verlening – overige

Type baan
Fulltime
Vast dienstverband

Relevante werkervaring
Minimaal 1 jaar

Opleidingsniveau
MBO

Carriëreniveau
Startfunctie (weinig ervaring)

Contact
P. van den Bosch
Bedrijfsmakelaar B.V.
Tel: 020-3052929



Valerie: Vijf jaar werkervaring, veel interne opleidingen gevolgd, tweetalig opgevoed, goede projectmanager.

De juiste competenties?

Annet: Dertig jaar ervaring, een kei in notuleren, is drie jaar geleden al begonnen met aftellen tot aan haar pensioen, mag nog zes jaar werken.

Ilse: Net afgestudeerd, ietwat onzeker, heeft altijd bijgesprongen in de winkel van haar ouders, is erg handig met computers.

Daarvoor moet je wat verder kijken dan alleen het takenpakket; we gaan in op *hoe* je de dingen doet. Ook komen de daarvoor benodigde competenties om de hoek kijken.

1.2.1 Competenties van de assistent

Voor elke functie heb je bepaalde **competenties** nodig. Een competentie is een combinatie van kennis & ervaring, vaardigheden en gedrag of houding.

- Kennis & ervaring: wat je geleerd hebt op school, de informatie die je hebt en de ervaring die je hebt opgedaan. Oftewel: wat je weet.
- Vaardigheden: de dingen die je kunt, zoals blind typen, computervaardigheden, notuleren, vreemde talen spreken.
- Houding/gedrag: wat laat je zien aan je omgeving, hoe sta je in je werk, hoe gemotiveerd ben je?

Een competentie is een compacte manier om te beschrijven wat nodig is om een bepaalde functie succesvol uit te kunnen voeren. Vaak zie je ze terug in functiebeschrijvingen. Kijk maar eens naar het voorbeeld van de vacature voor de functie van managementassistent voor 32 uur. Een functieomschrijving is een handig afvinklijstje, waarbij je snel kunt kijken of je daaraan voldoet.



Tip

Kijk eens goed naar je eigen jouw functiebeschrijving. Welke competenties worden daarin beschreven en herken je jezelf daarin? Welke competenties zou je nog willen ontwikkelen?

Beschrijving werkproces:

De directiesecretaresse/management-assistent voert (telefoon)gesprekken in het Nederlands of in een moderne vreemde taal, ze coördineert en organiseert de informatiestromen van en naar de directie/manager(s), ze zorgt zelf voor afhandeling van (telefoon)gesprekken en bepaalt of en zo ja wie de (telefoon)gesprekken beantwoordt. Ze beoordeelt de urgentie van verzoeken van in- en externe relaties en ze bepaalt of en naar wie moet worden doorverwezen zodat (vertrouwelijke) vragen tijdig, adequaat en met zo min mogelijke belasting van de directeur/manager(s) worden beantwoordt.

1.2 Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling
Competenties 1.2:

- Samenwerken en overleggen
- Relaties bouwen en netwerken
- Formuleren en rapporteren
- Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten
- Met druk en tegenslag omgaan

Resultaat:

De (telefoon)gesprekken zijn adequaat afgehandeld of aan de juiste persoon doorverbonden. Gesprekken die niet door de directiesecretaresse/management-assistent afgehandeld kunnen worden, zijn doorgespeeld aan collega's of andere medewerkers.

Vakkennis en vaardigheden:

- Kennis van
 - o de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures
- Kennis van en vaardigheid in:
 - o het gebruik van de Nederlandse taal
 - o het gebruik van een of twee moderne vreemde talen
 - o het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden, etc.)
 - o het toepassen van de e-mail etiquette
 - o het gebruik van communicatiemiddelen
 - o het gebruik van software voor timemanagement
 - o het volgen van procedures met betrekking tot archiveren
 - o het toepassen van gesprekstechnieken
- Toetsenbordvaardigheid
- Communicatieve vaardigheden



Iedereen klantgericht!

Elke taak vereist zo zijn eigen competenties, maar veel competenties zul je bij verschillende taken én functies terugzien. Zo wil je dat een assistent zich niet alleen 'op de behoefte en verwachtingen van de klant richt' bij het voeren van een telefoongesprek, maar dat hij of zij dit ook

doet bij onder andere het voeren van gesprekken, het inplannen van een overleg en het beantwoorden van post. En de cateringmedewerker, de inkoper, de receptioniste, de HR-assistent, de winkelmedewerker, de magazijnbediende, de manager en de tekstschrijver? Die (en nog vele anderen) vinden de competentie 'klantgericht' natuurlijk ook meerdere malen in hun profiel terug!

1.2.2 Geknipt voor de functie?

De volgende **competenties** worden verwacht van een ondersteunende functie.

Met stip op één: **Communicatie**

Spreek en schrijf jij foutloos Nederlands? Als managementassistent houd jij je bezig met allerlei vormen van communicatie: de notulen van vergaderingen, het telefoonverkeer en het ontvangen van gasten. Je bent daarnaast klantgericht maar je kunt ook je grenzen stellen.

Ook belangrijk: **Stressbestendigheid en flexibiliteit**

Houd jij het hoofd koel? Deze competentie hangt samen met flexibiliteit en gaat er dus vooral om dat jij snel kunt schakelen, prioriteiten stelt en een rots in de branding bent op het moment dat iedereen om je heen als een kip zonder kop aan het rondrennen is ...

Klantgerichtheid!

Heb jij het in je om een stap harder te rennen voor een ander, zowel voor de interne als de externe klant? En vooral: krijg je daar energie van? Als je het niet leuk vindt om voor een ander klaar te staan en hem te helpen zijn werk zo goed mogelijk te doen, dan is een ondersteunende functie waarschijnlijk niets voor jou ...

Omdat je niet alleen bent: **Goed kunnen samenwerken!**

Einzelgängers kunnen we niet gebruiken in het land van de management-assistenten. Samenwerken is erg belangrijk. Juist omdat je veel contact moet houden met verschillende mensen, is deze competentie onmisbaar. Werk je dus liever alleen, ga je het liefst je eigen gang en probeer je compleet onafhankelijk te zijn, dan past het werk van een assistent niet echt bij je.

Stttt ...: **Integriteit!**

Vertel je graag de laatste nieuwtjes bij het koffiezetapparaat of is een geheimje wel veilig bij jou? In een ondersteunende functie komen er ook zaken langs die nog niet meteen openbaar mogen worden gemaakt. Dit kan lastig zijn, want als assistent hoor je vaak als eerste nieuwe belangrijke ontwikkelingen die mogelijk ook gevolgen kunnen hebben voor jouw functie en die van je goede collega's. Maar je mag die ontwikkelingen nog niet delen. Als je hier discreet mee om kan gaan, dan is deze functie geschikt. De organisatie moet er op kunnen vertrouwen dat je kunt omgaan met vertrouwelijke – of zelfs geheime – informatie.

Zoek de fuot: **Accuratesse!** Foutloos kunnen werken dus.

Als managementassistent schrijf je foutloze mails en brieven, maar je zorgt er ook voor dat de agenda van je managers op orde is, ook in tijden van stress.

Omdat je het totaalplaatje moet blijven zien: **overzicht houden!**

Je bent in een ondersteunende functie vaak een spin in het web. Als mensen het even niet meer weten, komen ze bij jou. En dan willen ze natuurlijk direct antwoord.

Omdat je een ander soms voor je moet laten werken: **overtuigen en beïnvloeden!**

Voor een assistent is het handig om te weten op welke knoppen je moet drukken om anderen iets voor je te laten doen. Meer hierover in paragraaf 1.3.

Niet te vergeten: **plannen en organiseren!**

Een assistent moet de hele dag door vergaderingen organiseren en afspraken plannen. Een belangrijke competentie dus!



Een verzameling van competenties

Ellen wil net beginnen met de verzuimcijfers als salesmanager Carol naar binnen holt: 'Ellen, heb je tijd voor me? Ik zit met een gigantische spoedklus en ik heb je hulp nodig!' 'Ik wil je graag helpen, maar je weet dat ik jouw verzuimcijfers nog moet doen?' Carol reageert opgelucht: 'O ja, dat klopt, maar dit gaat echt voor!' Ellen legt de

verzuimcijfers aan de kant. 'Dan help ik je natuurlijk!' Ondertussen maakt ze in haar hoofd een snelle berekening: 'Ik schuif de verzuimcijfers door naar maandag, ik vraag Cindy of ze de vergaderstukken vanmiddag wil verspreiden zodat die ook op tijd zijn en ik plan nu gelijk voor vanmiddag een overleg in met Carol, zodat we de spoedklus samen kunnen afronden.'

We kunnen de lijst met competenties nog veel langer maken. Een beetje assistent is natuurlijk óók loyaal, assertief, diplomatiek en proactief. Denk nu niet dat je pas in aanmerking komt voor een functie als managementassistent als je álle competenties beheerst! Dat is het mooie van competenties: die kun je (blijven) ontwikkelen en daar heb je elke dag weer de kans voor!

Je ziet het in het voorbeeld: flexibiliteit is essentieel. Ze laat daarnaast zien dat ze klantgericht werkt, stressbestendig is, kan plannen en organiseren en het overzicht houdt. Ellen wijst haar leidinggevende ook op de consequenties van de spoedklus (assertiviteit) en plant een afspraak in, zodat ze de klus nog dezelfde dag kunnen afronden (pro-activiteit). Een heleboel competenties in een paar minuten dus!

1.3 Hoe krijg je ze zo ver?

Dingen van mensen gedaan krijgen (overtuigen en beïnvloeden) is een belangrijke competentie. Voor iemand in een ondersteunende functie kan deze competentie het verschil betekenen tussen 'blijven drijven' en 'verzuipen'. Even goed opletten dus.

De uitdaging zit vooral in het feit dat je hiërarchisch geen zeggenschap hebt over degene voor wie je werkt. Je zult dus op een andere manier 'je zin' moeten krijgen.



Spiegeltje, spiegeltje aan de wand

Heb je een leidinggevende die heel bedachtzaam en langzaam praat, overal goed over na moet denken en vooral aandacht heeft voor details? Stem jouw manier van praten daar dan op af. Jaag hem niet op, leg alles rustig uit en denk na over de details – daar gaat hij zeker naar vragen.

Heb je een leidinggevende die altijd druk, druk, druk is en die eigenlijk nooit tijd voor je lijkt te hebben? Kom niet met lange verhalen, maar breng je boodschap kort en bondig. Als je eenmaal zijn interesse hebt, komen de details wel.

In deze paragraaf krijg je een aantal handvatten aangereikt om met meer succes dingen van anderen – met name van je manager – gedaan te krijgen. We gaan daarbij in op hoe je met elkaar communiceert, hoe je de ander kunt beïnvloeden en hoe je door te onderhandelen voor beide partijen tot een goed resultaat komt.

1.3.1 Communiceren met je baas

Allereerst: alles staat of valt met goede communicatie. Wil je dat je manager echt naar je luistert en je serieus neemt? Een belangrijke tip is dan: speel in op de manier waarop je baas communiceert.

Jouw stijl van communiceren afstemmen op die van je baas kan dus helpen om je boodschap goed over te brengen.

1.3.2 Je baas beïnvloeden

Als je écht iets van je manager gedaan wilt krijgen, is alleen goed communiceren waarschijnlijk niet genoeg. Je hebt nog wat extra trucs nodig.

Beïnvloeden in vier stappen

Zo doe je dat dus: beïnvloeden in vier stappen:

1. Beschrijf de voordelen van jouw plan en het resultaat dat je voor ogen hebt.

Sjors beschrijft hoe het archief eruitziet na het opschonen en hoe fijn het zal zijn als de oude administratie daar dan in kan.

2. Deel je kennis en creëer betrokkenheid.
Sjors legt uit wat het probleem is en betreft Gerda erbij door over 'wij' te spreken.
3. Als je wilt weten hoe de ander erover denkt, gebruik je de communicatietechniek luisteren, samenvatten en doorvragen.
'Je zei al dat je je ook ergert aan die rommel, toch?'
4. Geef de ander erkenning. Zorg dat die zich belangrijk voelt en betrokken bij de oplossing.
Sjors geeft aan dat de anderen blij zullen zijn als Gerda het probleem aanpakt.

1.3.3 Onderhandelen met je baas

Je hebt gezien dat je je manier van communiceren kunt afstemmen op die van je baas, zodat hij beter naar je luistert. Ook heb je tips gehad om je manager te beïnvloeden om bijvoorbeeld een voorstel van jou te accepteren. Maar wat nu als hij of zij iets heel anders wil dan jij? In dit onderdeel leer je te onderhandelen met je manager.



Sjors werkt als assistent voor Gerda. Als je Gerda niet goed kent, dan vergelijk je haar al snel met Meryl Streep uit de film 'The devil wears Prada'. Gerda is een drukbezette directrice en iedereen wil wat van haar. Gerda werkt wel 80 uur per week en ze weet heel goed wat ze wil. Ze is heel kortaf en komt wat snibbig over. Met haar directe manier van communiceren heeft ze al heel

wat assistenten weggejaagd die bang voor haar waren. Gerda heeft wel iemand nodig die haar werk organiseert en die tegen Gerda zegt wat haar afspraken zijn, wanneer ze weg moet en wanneer ze tijd heeft om te lunchen... En Sjors? Die weet precies hoe hij Gerda moet aanpakken.

Sjors: 'Gerda, zou het niet mooi zijn als we voor het einde van het jaar het archief helemaal opgeschoond hebben, zodat we daar ruimte hebben voor de administratie van de afgelopen twee jaren? Die staat nu namelijk nog steeds in ons kantoor. Dat kost veel ruimte en je zei al dat je je ook ergert aan die rommel, toch? Zal ik de herinrichting van het magazijn op de agenda zetten voor het volgende managementoverleg? Iedereen zal blij zijn als jij dit oppakt en oplost.'

Gerda: 'Sjors, jij maakt me weer blij en dat is nu precies de reden waarom ik jou heb aangenomen.'



Op dezelfde golflengte

Wil je snel met de ander op dezelfde golflengte zien te komen? Probeer eens om zijn of haar lichaamshouding over te nemen, oftewel te spiegelen. Als de ander met de benen gekruist zit of veel gebaart tijdens het praten, dan ga jij dat ook doen. Als de ander vaak knikt in het gesprek,

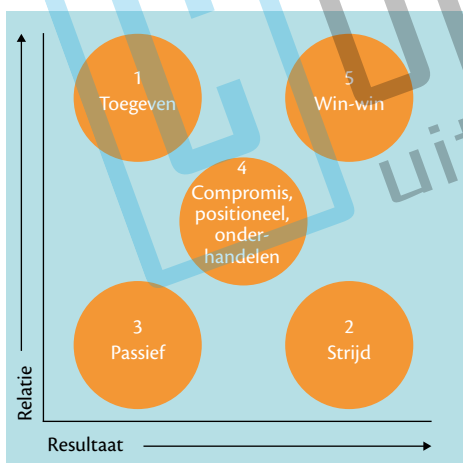
dan knik jij ook regelmatig. Vaak doe je dit vanzelf al als je praat met iemand met wie je op dezelfde golflengte zit, let er maar eens op!

Je wilt graag iets van je manager gedaan krijgen, maar niet ten koste van alles natuurlijk. Je wilt de samenwerking graag goed houden, maar ook af en toe wel eens je zin krijgen. Als je effectief wilt beïnvloeden, dan zijn er dus twee dingen van belang:

1. je zin krijgen, het resultaat; en
2. de relatie met je manager goed houden.

Afhankelijk van wat je het belangrijkste vindt, het resultaat of de relatie, kun je een tactiek kiezen. Het plaatje laat zien welke stijlen van onderhandelen er zijn.

Relatie of resultaat?



(Bron: Vrij naar Thomas - Kilmann)

Wat je op het plaatje ziet, zijn **onderhandelings-tactieken**. Een definitie van onderhandelen is: 'Een communicatieproces gericht op het bereiken van een overeenkomst tussen twee of meer partijen. De partijen hebben ieder hun eigen belangen. Sommige belangen vallen samen, andere belangen zijn strijdig.'

De definitie legt de vinger op de zere plek: sommige belangen zijn tegenstrijdig. Maar er vallen ook belangen samen en daar zit de winst.

1. Als je vooral hecht aan de relatie en minder aan je eigen resultaat, dan kun je **toegeven**. Jij geeft toe: je laat het zitten en je manager krijgt zijn zin. Bijvoorbeeld: Alette legt de situatie uit, maar haar baas houdt voet bij stuk. Alette komt gewoon werken volgende week, dan maar geen uitje. Haar manager is blij.
2. Bij **strijd** ga je juist *alleen* voor jouw resultaat en de relatie met je baas boeit je op dat moment niet zo. Je gaat voor de winst, maar vergeet daarbij wel dat je morgen weer verder moet met de ander. Bijvoorbeeld: 'Hij bepaalt toch zeker niet dat ik moet komen werken op mijn vrije dag!' Alette neemt gewoon vrij, de baas regelt het maar met zijn salesmeeting. Alette krijgt haar zin, haar manager is niet blij.
3. Natuurlijk kun je er ook altijd voor kiezen om gewoon niets te doen. Je krijgt je zin niet en besteedt ook niet veel aandacht aan de relatie: **passief** blijven dus. Bijvoorbeeld: Alette vraagt *niets* en zegt haar uitje af (maar baalt er stiekem wel van). Dikke kans dat de manager niets snapt van het stille gemok van Alette.
4. Dan is er de mogelijkheid van het **compromis**. Je treft elkaar in het midden, iedereen doet wat water bij de wijn en je krijgt een beetje je zin. Bijvoorbeeld: De vergadering is 's morgens en daarna is er een lunch. Alette komt in de ochtend werken en neemt 's middags vrij. Dan staat haar leidinggevende er vanaf de lunch alleen voor, maar Alette is wel bij



Alette werkt normaal niet op vrijdag. Volgende week vrijdag heeft ze een uitje gepland met haar zus – haar oppas kan alleen die vrijdag. Haar manager wil graag dat Alette komt werken: er is een regionale salesmeeting en hij wil graag dat zij erbij is. Hij vindt het belangrijk dat zij de regiomanagers ontvangt, de vergadering notuleert en de lunch bijwoont.

het overleg om te notuleren en het verslag moet dan wachten tot volgende week. Een prima compromis.

5. En tot slot **win-win**, met maximale aandacht voor jouw resultaat én de relatie. Dat dit de moeilijkste tactiek is, dat zal je niet verbazen. Bijvoorbeeld: Alette bespreekt met haar baas waarom hij het zo belangrijk vindt dat zij de regiomanagers ontvangt en het verslag maakt. Het blijkt dat hij vooral de verslaglegging belangrijk vindt; hij vindt haar verslagen erg goed en ze is er altijd heel snel mee. Ze regelt dat een collega-secretaresse de regiomanagers ontvangt. Haar baas neemt de vergadering op, zodat Alette zelf een verslag kan maken. Dat doet ze op zaterdagmiddag, zodat het er maandag direct ligt. Alette regelt zelf alles voor de lunch, zodat haar baas niet voor verrassingen komt te staan. Dat was de belangrijkste reden dat hij wilde dat ze meeging. Het kost wat meer tijd, maar dit is een mooi win-win resultaat.

Je kiest de tactiek die het beste past bij de situatie. Het is niet altijd nodig om tot een compromis te komen of zelfs tot een win-win resultaat; dat kost soms ook te veel tijd. Dat doe je alleen bij een kwestie die voor beiden belangrijk is en waar je uit wilt komen. Maar als je manager vraagt of je een uurtje eerder kunt beginnen en dat maakt je eigenlijk niets uit, dan kun je gewoon toegeven. Dat is goed voor de onderlinge relatie.

Samengevat: een goede communicatie is van belang als je gehoord wilt worden. Probeer je stijl af te stemmen op die van de ander, dan komt je boodschap beter over.

Beïnvloeden helpt om dingen van anderen gedaan te krijgen. Schets een beeld van wat jouw oplossing oplevert en geef aandacht aan jullie gezamenlijke doel. Tot slot onderhandelen: dit is de beste oplossing als jij en de ander tegenstrijdige belangen hebben, maar het wel eens willen worden. Kies de tactiek die past bij het probleem.

1.4 Nieuwe ontwikkelingen

Veel van de competenties die nu essentieel zijn voor assistenten, zijn dat in de toekomst ook nog. Communicatie, klantgerichtheid, accuratesse en integriteit blijven altijd belangrijk. Maar de wereld om ons heen verandert en er zullen nieuwe en andere eisen aan assistenten worden gesteld.

Omgaan met verandering

In snel veranderende organisaties worden **flexibiliteit** en **ondernemendheid** steeds belangrijker; je moet er tegen kunnen dat dingen veranderen, dat je steeds nieuwe dingen moet leren en dat je met nieuwe situaties te maken krijgt. Vaak wordt er ook van je verwacht dat je meer naar buiten treedt; in ieder geval krijg je meer contact met externen.

Internationalisering

De wereld wordt steeds 'kleiner': steeds meer organisaties doen zaken met het buitenland, op welke manier dan ook. De talen spreken en kunnen omgaan met cultuurverschillen zijn dus essentiële vaardigheden voor de toekomst!

Technologische ontwikkelingen

De technologie verandert razendsnel en vaak heeft de assistent hierbij een voortrekkersrol. Je bent bijvoorbeeld key-user van systemen en je krijgt extra rechten. Met deze nieuwe rol ben je ook een soort helpdesk voor collega's. Daarnaast ben je vaak verantwoordelijk voor het beheersen van informatiestromen met behulp van ICT.



Blik in de toekomst?

Mariëtta helpt haar leidinggevende met het inloggen op de Sharepoint-omgeving van de afdeling, de nieuwe, gezamenlijke intranet-site waar alle bestanden zijn opgeslagen. Ze laat haar manager Sarina zien waar zij de stukken voor het volgende afdelingsoverleg kan updaten.

Mariëtta krijgt een chatbericht van

Graham, Sarina's baas op het kantoor in Chicago. Ze legt Graham in goed Engels uit dat Sarina over een halfuurtje achter haar computer zit voor het wekelijkse online video-overleg; ze belooft kort van tevoren alvast in te bellen om de verbinding en de webcam te testen.

Een collega komt bij haar en vraagt om hulp bij een contract in het Engels. Mariëtta bereidt het webcamoverleg van haar baas voor en stapt dan in de auto op weg naar het filiaal in Deventer, waar ze die middag een presentatie geeft over een nieuw systeem voor online declareren.

Zo kan het ook ...

Hoe had het ook kunnen gaan?

Terug naar Linda, in haar nieuwe baan bij Store Sell, een grote retailorganisatie.

Na tien geweldige jaren bij haar vorige werkgever heeft Linda met een lach en een traan afscheid genomen van haar collega's en haar afwisselende, dynamische functie. In haar zoektocht naar een nieuwe functie heeft ze goed gekeken naar de functieprofielen van de verschillende vacatures. Linda heeft gelukkig snel een nieuwe baan gevonden. Ze gaat werken bij een grote organisatie en Linda snapt goed dat haar functie een andere invulling zal krijgen dan ze gewend was. Ze heeft zich goed ingelezen en het functieprofiel uitgebreid bestudeerd. Ze snapt dat ze niet meer het aanspreekpunt van de hele organisatie is, omdat ze nu deel gaat uitmaken van een groot team van management-assistenten. Ze heeft tijdens het sollicitatiegesprek duidelijk aangegeven dat haar kracht ligt op het gebied van plannen, organiseren en het bewaken van overzicht. Maar ze ziet ook dat het overzicht bij een organisatie waar vijftien mensen werken anders is dan bij een organisatie van meer dan 2.000 mensen. De gesprekken met haar nieuwe werkgever hebben haar veel opgeleverd: goed zicht op de nieuwe functie, het enthousiasme om te beginnen aan een nieuwe klus en het vertrouwen dat ze de kans krijgt om zich te ontplooien in een nieuwe omgeving. Ze heeft er zin in!

Wat heb je geleerd?

Een ondersteunende functie is divers en gevarieerd. Dat betekent dat er vaak behoorlijk wat van je gevraagd wordt, maar ook dat er veel mogelijkheden zijn om je te ontplooien.



Wat levert het inzicht in je takenpakket en de gewenste competenties je nu op? De kans om je te verbeteren! Je kunt wel tegen jezelf zeggen dat je 'wilt groeien' in je functie, maar dat bereik je niet door doelloos aan te rommelen. Een takenpakket en functieprofiel bieden richtlijnen: je kunt kijken welke onderdelen je beheerst en welke je wilt (door)ontwikkelen. Daarvoor heb je onder andere de hulp van je manager nodig. En dat gaat wel lukken, je weet na dit hoofdstuk immers ook hoe je hem of haar kunt krijgen waar je wilt. Toch?

1. In dit hoofdstuk heb je kennisgemaakt met jouw functie in de organisatie.
2. In hoofdstuk 2 ontdek je hoe een organisatie eruitziet en hoe een organisatie 'werkt'.
3. Daarna leer je in hoofdstuk 3 alles over archiveren: van het opslaan van een papieren brief tot en met het digitaliseren van je archief.
4. In hoofdstuk 4 kijken we naar een hele belangrijke vaardigheid voor de assistent: persoonlijk tijdbeheer oftewel timemanagement. Optimaal gebruikmaken van je tijd staat centraal, net als goed plannen en organiseren.
5. Daarna komt in hoofdstuk 5 het organiseren van vergaderingen en bijeenkomsten aan de orde. Je leert alles over de voorbereiding en de verslaglegging.
6. Onmisbaar voor de assistent: hoofdstuk 6 over schriftelijk communiceren en zakelijke correspondentie.
7. Projectmatig werken komt goed van pas als je evenementen gaat organiseren. Hoe je dat aanpakt, leer je in hoofdstuk 7.
8. In hoofdstuk 8 maak je kennis met projectmatig werken.
9. In hoofdstuk 9 sluiten we af met de bedrijfsadministratie en leer je alles over declaraties, de jaarrekening, de kleine kas en hoe je facturen afhandelt.

En als je dan een paar mooie stappen hebt gemaakt, is het alweer tijd om opnieuw naar je functie te kijken, want de wereld verandert sneller dan jij kan bijhouden.

Vragen & opdrachten

Het hele hoofdstuk gelezen en geleerd? Check of je alle kennis paraat hebt en kunt toepassen aan de hand van de volgende vragen en opdrachten.

1. Noem drie taken die je vrijwel altijd terugziet in het takenpakket van de assistent.
2. Wat is jouw rol als ondersteunende medewerker?

3. Wat is een competentie?
4. Noem twee competenties die jij het allerbelangrijkst vindt in een ondersteunende functie.
5. Je leidinggevende is nogal van de oude stempel en wil alles op papier hebben. Je hebt een voorstel gedaan om het een en ander te automatiseren, maar hij wil er niet aan. Beschrijf hoe je het zou aanpakken om hem te beïnvloeden.
6. Welke stijlen van onderhandelen zijn er?
7. Geef een voorbeeld wanneer je de win-win stijl voor onderhandelen wel en wanneer juist niet zou toepassen.
8. Welke nieuwe ontwikkelingen zie je terug in jouw organisatie/functie?

