

A portrait of a woman with dark, curly hair, wearing a pink blouse and dark pants, holding a brown folder. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a plain, light grey.

**ТАНЗИЛЯ
ГАРИПОВА**

ИДЕАЛЬНЫЙ

как найти и воспитать

надежного помощника

БИЗНЕС-

АССИСТЕНТ

Бизнес. Как это работает в России

Танзиля Гарипова

**Идеальный бизнес-ассистент.
Как найти и воспитать
надежного помощника**

«ЭКСМО»

2021

УДК 331.108
ББК 65.050.2

Гарипова Т. И.

Идеальный бизнес-ассистент. Как найти и воспитать надежного помощника / Т. И. Гарипова — «Эксмо», 2021 — (Бизнес. Как это работает в России)

ISBN 978-5-04-121371-8

За успешным руководителем, предпринимателем, публичным человеком всегда стоит первоклассный бизнес-ассистент. Не девочка, которая готовит кофе и принимает входящие звонки, а настоящий профессионал. Тот, кто грамотно составит расписание шефа, разрешит конфликтную ситуацию, проведет при необходимости деловую встречу и возьмет на себя организацию зарубежной поездки. Танзиля Гарипова подбирает и обучает ассистентов для топ-менеджеров и собственников бизнеса. С ее помощью за 6 лет более 3000 человек нашли себя в этой должности. Эта книга – инструкция для тех, кто ищет идеального бизнес-ассистента или хочет стать им. В формате PDF А4 сохранён издательский дизайн.

УДК 331.108

ББК 65.050.2

ISBN 978-5-04-121371-8

© Гарипова Т. И., 2021

© Эксмо, 2021

Содержание

Введение	6
I	7
Глава 1	7
Глава 2	9
Глава 3	11
Глава 4	12
Глава 5	13
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Танзиля Гарипова
Идеальный бизнес-ассистент
Как найти и воспитать
надежного помощника

Серия «Бизнес. Как это работает в России»

© Гарипова Т., текст, 2021

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

* * *

Книга Танзили Гариповой полезна как руководителям, так и их помощникам. Я почерпнула много нужной мне информации и знаний для совершенствования себя в этом направлении. А мой руководитель благодаря этой книге имеет четкое понимание, как найти ассистента на всю жизнь и правильно выстроить отношения с ним. Ведь личный ассистент – это правая рука, тень своего руководителя, сотрудник с широким СПЕКТРОМ разноплановых задач, который становится частью семьи, сохраняя при этом субординацию и строгую конфиденциальность.

Прочитав эту книгу, я будто бы прошла повышение квалификации. Книга Танзили – настоящий кладезь знаний для тех, кто хочет быть лучшим в своем деле! Это точная инструкция, открывающая вам двери к лучшей версии себя! И не важно, начинаете вы свой путь в этом направлении или уже имеете стаж, вы откроете много полезной и ценной информации.

Яна Дьяченко,
ассистент Елены Мальшиевой

Введение

В XXI веке особенно актуальна профессия бизнес-ассистента, одна из тех специальностей, которые никогда не умирают на рынке. Ассистент – незаменимый человек, его не уволят, что бы ни происходило в мире или в компании. Помощник – правая рука руководителя по управлению компанией в целом и бизнес-процессами – в частности. Уходят другие сотрудники, приходит и уходит топ-менеджмент, приходят и уходят, а ассистент годами продолжает работать в компании.

Даже сейчас (а книга написана в период пандемии), когда многие предприниматели «ужимаются», адаптируют затраты и увольняют большую часть персонала, в первую очередь с руководителем остается его ассистент. **Ассистент – один из самых эффективных инструментов роста и поддержания бизнеса.**

Эта книга как раз и расскажет о том, кто такие бизнес-ассистенты, зачем они нужны руководителю и как выстроить действительно слаженную работу тандема. Кроме того, я разберу и другие важные вопросы: сколько платить ассистенту, как его мотивировать и контролировать, каким образом сделать так, чтобы проект рос вместе с помощником.

Натолкнули меня на написание книги клиенты. Уже более пяти лет я занимаюсь подбором и обучением эффективных ассистентов, тех самых «многоруких многоногов», и воочию вижу, что, помимо наличия профессионала в команде, важно иметь еще и «инструкцию по применению», как и в любом новом приобретении. Несмотря на то что на рынке труда профессия бизнес-ассистента появилась относительно недавно, свою актуальность и важность она уже доказала.

Чтобы книга стала для вас максимально эффективной, заведите отдельный блокнот – и усаживайтесь поудобнее, заварив себе ароматный кофе. Лучше всего читать не между встречами, а выделив пару часов в тишине, чтобы полностью погрузиться в изучаемый предмет. Пошагово выполняйте приведенные задания и рекомендации, это позволит вам спланировать работу и успешно решить задачу по поиску ассистента.

Эта книга написана для вас, предприниматели, и, надеюсь, станет настольной в работе с ассистентом, благодаря чему жизнь уже не будет прежней и развернется на 180 градусов.

Моя цель – дать всю необходимую информацию, чтобы читатель почувствовал не только пользу, но наслаждение от приглашения ассистента. Не пройдет и полугодя, как у вас появится потребность взять второго, третьего, четвертого помощника. Ассистент часто становится не просто правой рукой руководителя, но и активно способствует развитию бизнеса, внедрению передовых технологий. Следовательно, и сам вырастает в позиции. Я помогу выстроить эффективную работу с помощниками на всех уровнях, сколько бы их в компании ни было.

Когда появляется не один ассистент, у руководителя возникает много вопросов, ведь управление командой помощников – отдельный бизнес-процесс, требующий внимания. Как и все процессы в компании, его тоже можно один раз поставить на рельсы и запустить в далекое плавание, получая хорошие дивиденды. Уверяю вас, останетесь довольны.

Книга предназначена как для начинающих предпринимателей, так для продвинутых и даже «матерых», у которых есть, к примеру, крупный холдинг. Перед тем как перейти к делу, хочу поблагодарить за доверие, за выбор книги, за внимание и уделенное время.

Поехали!

I

Кто такой ассистент

Глава 1

Должность ассистента

Профессия ассистента – довольно молодая, ее до сих пор нет в реестре официальных специальностей и вакансий. Поэтому, принимая помощника на работу, в его трудовой книжке пишут либо «офис-менеджер», либо «секретарь».

Кто же такой ассистент? Ассистент – это помощник руководителя, его «тень и шея». От того, насколько грамотно человек в этой должности способен повернуть в нужное русло, зависит, куда будет смотреть руководитель. Потому как босс, как правило, не видит многих деталей внутри компании, будучи занят глобальными проблемами: развитием, масштабированием, привлечением инвестиций – крупными мазками набрасывая движение компании.

Мало кто из серьезных предпринимателей позволяет себе погрузиться в рутину. Обычно есть определенный штат сотрудников, если это крупная организация, либо текущими делами занимается ассистент, что особенно актуально для среднего и малого бизнеса. Помощник, как никто другой, видит все нюансы, плюсы и минусы в работе компании. Так что грамотному руководителю важно прислушиваться к словам ассистента, следовать рекомендациям и не отклонять его предложения.

Ассистент – «многорукий многоног», который занимается полностью всеми задачами, в наивысшей степени облегчая жизнь предпринимателя.

У любого помощника, особенно профессионального, обладающего опытом от года до трех, рука набита, и глаз – алмаз. Кажется, он просто проходит мимо, а оказывается, все видит и все слышит. Не так давно один руководитель отправил мне свою фотографию, и я заметила:

– Симпатичный у вас партнер по проекту...

Собеседник удивился:

– А где вы его видели? Я же на снимке один.

– Так посмотрите, он же в зеркале отразился!

Ассистент всегда видит лес за деревьями и замечает множество деталей, мимо которых обычный человек пройдет, не задумываясь. Руководитель, о котором я рассказала, был в шоке, ему и в голову не приходило, как можно рассмотреть кого-то в отражении, да и вообще – с чего бы вдруг вглядываться в отражение на фото? Между тем это все привычки моей прежней профессии ассистента – видеть то, что не дано другим.

Чуть позже в книге мы затронем и эту тему – о пути в предприниматели через позицию помощника, когда он может вырасти до руководителя направления компании, либо при холдинге открыть новый проект, работая с руководителем долгие годы. Здорово, когда вы возвращаете человека «с нуля», помогая ему развиваться. Кстати, не стоит зажимать его в зарплате, если не хотите, чтобы он ушел от вас за лучшей жизнью.

Такой вовлеченный ассистент вполне может помогать и с личными делами: с детьми посидеть, одежду выбрать, продукты купить – в зависимости от того, на какой уровень общения вы с ним вышли. Если достаточно близки, то он способен и за порядком в доме проследить, и за тем, не опустел ли холодильник, и в других бытовых вещах, не говоря уже о том, что незаменим в подготовке корпоративов. Часто такие люди входят в ближний круг, становясь своего рода «членами семьи».

Конечно, до такого уровня взаимного доверия нужно дорасти. Но это удивительное чувство – когда между людьми нет ни тени сомнений или подозрений, и возникает то родство душ, которое позволяет руководителю ощущать, что рядом – надежный человек, на кого можно смело положиться в любой ситуации. По факту ассистент становится даже ближе, чем семья, на которую у занятого едва ли не круглые сутки босса порой не хватает времени. А помощник не просто находится все время рядом, но снимает с шефа львиную долю рутинных забот.

Помощник – дорогой бриллиант в «короне» руководителя.

Самое главное – разобраться, нужен ли такой сотрудник и на какой стадии нанимать помощника.

Глава 2

Нужен ли помощник?

Если опираться на собственный опыт, могу сказать, что на самом деле помощник нужен всем, уже на той стадии, когда лишь пришла в голову идея открыть проект. Как раз в этот момент возникает необходимость освободить голову и руки для решения стратегических задач.

Помощник нужен каждому – неважно, идет ли речь о наемном директоре, собственнике, акционере или руководителе среднего звена внутри компании. Задача ассистента формулируется в нескольких словах – сделать жизнь начальника проще. Когда помощник заполняет документы, быстро реагирует на разные ситуации, берет на себя хлопотные дела – ему понадобятся многие умения.

По себе знаю, например, как долго и нудно заполнять таблицы. А ведь бывает, руководитель тратит по 3–4 часа, чтобы разобраться в таблицах, инструкциях, графиках. Лучший способ разгрузить себя и освободить время для более важных дел – подобрать исполнительного и внимательного ассистента. И головная боль по поводу обилия бумаг, от которой страдают практически все начальники, исчезнет как бы сама собой.

Чтобы понять, нужен ли ассистент, уместно воспользоваться «арифметическим» способом. Просто выпишите себе в ежедневнике, в таблице Excel или на листе бумаги все задачи, которые вам придется выполнять в течение недели или месяца. И против каждого пункта укажите время, которое у вас уходит на его выполнение. Будьте внимательны, ничего не упускайте! Вплоть до того, сколько времени у вас уходит на утренний туалет, завтрак, включая приготовление его (если готовить для вас некому), на заправку машины или замену колес, оплату коммунальных услуг и уборку... Право, вы удивитесь, как много дорогих минут и часов съедают ежедневные будничные заботы. Наверняка вам знакомо ощущение, когда вроде бы весь день чем-то занимался, а результата нет.

Для предпринимателя как для добытчика важно каждый день проводить с максимальной эффективностью. Если результата нет, падает энергия, теряется стимул и боевой настрой, когда нужно организовать что-то важное, быстро среагировать или подготовить важный доклад.

Второй шаг – все зафиксированные задачи нужно разделить на категории. Например, А – важные, функциональные, их ни на кого не переложить. В категорию же В попадают дела, которые можно отложить либо делегировать. И, наконец, в блоке С то, что можно отложить в долгий ящик, а то и вовсе не делать.

Понятно, что задачи первой категории придется брать непосредственно на себя. А вот дела из двух других можно смело передоверить помощнику. Да, наверняка у вас были некоторые сложности с разбивкой задач на блоки. Более того, примерно 90 % списка вы отнесли к категории А, потому что уверены, будто с этими задачами не может справиться никто, кроме вас. Но, поверьте, это – миф.

Большинство задач можно делегировать. Другое дело, что это надо сделать грамотно – то есть каждое задание необходимо снабдить своего рода инструкцией, указать контакты и так далее. Когда есть четкая последовательность шагов, их легко выполнить и просчитать время. Например, поменять колеса на машине: положить колеса в багажник или в салон, если они в багажник не влезают, взять документы, захватить определенный ключ. У моего бывшего руководителя, например, был «Порше 911», где на колесах – секретный ключ, так что, собираясь на шиномонтаж, я точно помнила, какой ключ нужен и где он лежит.

В свое время я сама работала ассистентом, и хорошо помню, какой огромный пул задач решали мы оперативно с шефом. Он отправлял мне по десять рутинных заданий в день, и нетрудно понять, сколько дорогих часов это помогло ему сэкономить. Между тем я решала

вопросы, как говорится, по пути, быстро – туда заехала, по дороге купила, здесь передала, там встретила, туда завезла, что-то сложила, приклеила, разобрала... Поскольку рука у меня набита на многозадачность, на весь десяток заданий уходило у меня часа два-три, а у босса наверняка отняло бы вдвое больше времени.

Подготовка пошагового плана займет какое-то время, зато сотрудник, пользуясь инструкцией, сможет сделать все быстро и качественно.

Есть руководители, уверенные, будто даже по инструкции сотрудник все равно сделает плохо. Но вы же пользуетесь, скажем, холодильником, микроволновкой или стиральной машиной? И прежде, чем включить ее, наверняка прочли инструкцию? Здесь ситуация схожая – если инструкция написана грамотно, вашему помощнику не составит труда в ней разобраться и сделать все как надо. Кстати, шаблон инструкции вы найдете в одном из приложений – проверьте себя.

Вообще-то, в идеале своего рода инструкция должна распространяться на всю компанию. Да-да, это как раз структура предприятия, функциональные обязанности и многое другое. Для ассистента должностную инструкцию надо прописывать очень подробно. И не только общий обзор обязанностей, но и мелкие, но важные детали: как встречать босса, что он по утрам пьет – чай или кофе, какие яблоки любит, во сколько ему напоминать про обед... Иными словами, у помощника должна быть «инструкция по руководителю», как бы странно это ни звучало.

Не забудем, что, выходя на работу впервые, новый ассистент практически ничего не знает о своем шефе, кроме фамилии, имени, отчества, в лучшем случае, возраста и образования. На сайте компании никто не напишет, какой у начальника характер, не познакомит с его привычками и вкусами, не предупредит, что по утрам он бывает не в лучшем настроении. Помощнику еще предстоит узнать о его семье, о том, какие цветы он предпочитает дарить жене, запомнить дни рождения ее и детей. То есть «правая рука» босса должна знать о нем не меньше, чем тот знает о себе сам.

Профессиональный ассистент узнает всю необходимую информацию за три первых дня – ненароком, тактично, но в подробностях. Если же вы берете новичка в профессии, лучше позаботиться об этом самому и составить свое небольшое «резюме» для помощника. Это поможет избежать в ближайшем будущем недоразумений и конфликтов. И сберечь время и нервы.

Отдельный вопрос – о том, как разговаривать с помощником: на «ты» или на «вы». По опыту скажу, что вежливая форма обращения предпочтительнее. Во-первых, чтобы не выходить за дозволенные границы отношений. Во-вторых, дистанция позволяет успешно строить деловую коммуникацию. Как бы ни были близки шеф и ассистент, все же они – не друзья-приятели, а начальник и сотрудник. Об этом важно помнить всегда.

Глава 3

Когда нанимать ассистента?

Мы уже говорили о том, что ассистента лучше всего приглашать на самой начальной стадии, когда только пришла идея запустить проект. Если бизнес большой, а направлений несколько, хорошо бы найти отдельного ассистента на каждое из них. Самое главное – ценный конечный продукт или результат. Чаще всего результат работы помощника – прибыль. Каждый ассистент – неважно, составляет ли его заработная плата 10 тысяч, 50 или 300–500 тысяч рублей, – должен окупаться.

Например, если вы приглашаете помощника на 300 тысяч рублей, то ждете, что это будет «акула», которая принесет в компанию денег гораздо больше своей зарплаты. И не советую вам экономить на зарплате ассистента – жадность дороже обойдется. Хотя, если увидите, что человек эти деньги попросту просиживает, надо от него избавляться. Впрочем, может быть, вы просто не сумели найти к нему подход или не обозначили задачи так, как требовалось?

Когда ассистент нужен просто на решение онлайн-задач, либо «привезти-увезти», то вы экономите средства на курьеров. Например, каждому клиенту, который у нас закрывает вакансию, мы отправляем подарок, который доставляет обязательно помощник, а не курьер. Согласитесь, есть разница, приезжает к тебе полномочный представитель компании или курьер, которому все равно.

Однако помощники бывают разного ранга и уровня. Один ассистент подойдет на простые задачи, другому по плечу более масштабные проекты. Поэтому, когда соберетесь искать себе помощника, посмотрите на структуру компании, чтобы определить, «кто за кем стоит», как выглядит модель проекта и какие задачи можно и нужно отдать ассистенту.

Возможно, это будет не только личный ассистент, а помощник в проекте, либо сотрудник, помогающий двум руководителям: одному с мелкими задачами, другому – в бизнес-процессах. Такой сотрудник может контролировать, предположим, отделы продаж, сбыта, маркетинга или доставки. Если задачи будут расписаны правильно, он снимет с вас множество забот.

Глава 4

Почему нужен помощник?

История предпринимательства складывалась так, что преуспевает тот, кто занимается делом, в котором разбирается и которое понимает. Следовательно, в бизнесе важно не только образование, но и навыки, опыт, умения.

Например, один из моих друзей сделал себе кухню, то есть заказал по разработанному им дизайну. И получилось очень здорово – элегантно, удобно, в восточном стиле... Все, кто к нему приходил в гости, удивлялись и просили сделать им такой же дизайн либо придумать что-то новенькое. Автор проекта признавался: «Засыпаю с мыслью, что хочу какую-то интересную идею, а когда просыпаюсь, у меня в голове уже отрисованный дизайн!»

Так он и начал использовать свою «фишку» – разработал дизайн для нескольких друзей, постепенно стал разбираться в материалах и технологии, а потом – и сам собрал, ведь тогда почти не было компаний, готовых изготавливать кухни по авторским проектам. Вот он такую компанию и создал, а сейчас у него собственная сеть в разных городах страны.

Как правило, по такой схеме идет практически каждый третий предприниматель, монетизируя свои таланты и умения.

Я уже писала, что об ассистенте надо задумываться на стадии идеи, но если вы начинали в одиночку, то все равно, когда пойдет поток заказов, вам понадобится либо менеджер, либо помощник, либо и тот и другой. Чем быстрее растет предприниматель, тем больше у него расходов: на офис, фонд оплаты труда, оборудование и так далее. И не столько денежных затрат, сколько временных: на подбор сотрудников, на подключение интернета, создание внутренней сети, библиотеку и прочее. Плюс к тому развивается переговорный процесс, значит, надо позаботиться о достойном приеме клиентов и встрече гостей. Короче говоря, ассистент здесь уже необходим – именно ему предстоит заботиться о представительских и будничных нуждах.

Довольно часто компания хорошо набирает темп в том числе и потому, что у директора квалифицированный и внимательный ассистент, принимающий на себя рутинные заботы, освобождая руководителя для разработки глобальных целей и стратегического развития. Всем известно, к примеру, что к переговорам и совещаниям нужно серьезно готовиться – и здесь помощник тоже незаменим, он поможет подготовить презентацию, материалы для раздачи, пригласить участников. Так же велика и роль ассистента в масштабировании проекта, открытии новых точек, организации обучения сотрудников, включая топ-менеджеров. То есть решения, конечно, принимает босс, но реализация задач начинается именно с помощника, который берет на себя множество дел: от соблюдения распорядка встреч и совещаний до организации, скажем, помещения для занятий или переговоров.

И, наконец, хороший ассистент возьмет на себя ненавязчивую заботу о питании шефа и даже о его здоровье.

Глава 5

Виды ассистентов: плюсы и минусы

Существует три вида ассистентов, которые делятся по степени вовлеченности в жизнь руководителя: личный ассистент, бизнес-ассистент и микс-ассистент. Каждый из них предполагает еще и деление на онлайн- и офлайн-формат работы.

ЛИЧНЫЙ АССИСТЕНТ

Такой ассистент, как и следует из названия должности, занимается личными вопросами руководителя. Сюда входит решение задач, связанных с его семьей, домом и бытом, автомобилем, с коммунальными платежами и домашними животными. Например, если руководитель сдает коммерческую или жилую недвижимость в аренду, личный помощник нередко занимается и урегулированием всех связанных с этим вопросов.

Личному ассистенту шеф может поручать самые разные дела: забрать ребенка из школы, сопроводить его на занятия в художественном кружке или спортивной секции, возможно, даже подобрать такую секцию с удобным местоположением и режимом. Экскурсия с детьми в театр или музей – тоже ложится на плечи помощника, если начальник и его жена перегружены работой (а так бывает нередко). Случается, что и собаку приходится выгуливать, и кошку кормить – на то он и личный ассистент. Я уже не говорю о более масштабных, но все-таки бытовых задачах: подыскать ландшафтного дизайнера для дачи или подобрать надежную бригаду для ремонта квартиры. Словом, перечень дел, которыми может заниматься такой ассистент, поистине неисчерпаем.

Плюсы личного ассистента

Ассистент вхож в семью, по сути, и сам становится ее членом. Он знает ваши проблемы и всегда готов помочь в их решении, будь то забота о домашних растениях или кошке в отсутствие хозяев или необходимость на несколько часов подменить няню для ребенка. Если хотите, личный помощник – дополнительные «руки и ноги» шефа, его дублер в определенных обстоятельствах.

Минусы личного ассистента

Но есть здесь и риск, особенно если вы приглашаете в качестве помощника человека с «холодного» рынка, доселе вам не знакомого и не имеющего рекомендаций. Когда вы вводите ассистента в свой дом, в семью, вы должны ему безусловно доверять, иначе ждите неприятностей. В таких случаях резонно не приближать человека сразу, дать ему время проявить себя, понаблюдать за его поведением, понять, насколько он исполнительен, честен и открыт.

В крайнем случае, если вы совсем не уверены в новом помощнике, можно использовать и современные технологии, например видеокамеру в доме. Не стесняйтесь звонить ему и проверять, все ли сделано, как надо. Важно, чтобы он чувствовал контроль.

Проверки

Не все их воспринимают должным образом, но вообще-то проверить человека перед тем, как ввести в дом, это нормально. Одна из крупных корпораций, для сотрудников которой мне пришлось подбирать домашний персонал, первым делом проверила именно меня – и не как-нибудь, а на полиграфе, «детекторе лжи». И я восприняла это с пониманием.

На самом деле во многих компаниях приняты проверки различного рода, особенно там, где речь идет о больших деньгах или о важных технологиях. Думаю, обижаться на это не стоит – компания должна обезопасить себя от неприятных сюрпризов. Например, часто, получив

от кандидата резюме, кадровики отслеживают его профиль в социальных сетях. Понятно, что в нерабочее время человек волен заниматься чем его душе угодно, но не надо удивляться, если руководство отказывает кандидату, увидевстораживающие детали в его аккаунте или в поведении на собеседовании.

Особенно велика опасность «засланных казачков». Их могут направить к вам конкуренты или недоброжелатели. Выявить такого персонажа непросто, почему и нужны все-таки рекомендации от известных вам людей. Конечно, истинная ценность сотрудника выявляется главным образом в работе, но не торопитесь сразу открывать все свои секреты.

В заключение этой темы добавлю, что проверки должны проводиться по взаимному согласию. Как правило, в договоре присутствует пункт о конфиденциальности, так вот в него можно добавить еще и дополнение о проверках, которые будут время от времени проводиться. Если кандидат идет на должность с открытыми глазами, ему проще собраться и организовать себя.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.