

Константин Лазарев

ПРОФЕССИЯ — ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ

ПРИЕМЫ ВЫСШЕГО ПИЛОТАЖА

Помощник — престижная на Западе профессия. В России очень востребована, но требования к ней не сформулированы. Автор прошел весь путь помощника и сумел передать самую суть. Книга раскрывает формулу скромного обаяния профессионала.

Ирина Хакамада



Константин Лазарев

**Профессия – помощник
руководителя. Приемы
«высшего пилотажа»**

«Альпина Диджитал»

2011

Лазарев К.

Профессия – помощник руководителя. Приемы «высшего пилотажа» / К. Лазарев — «Альпина Диджитал», 2011

Эта книга об основных принципах работы помощника руководителя. О том, как правильно планировать время, организовывать мероприятия и встречи, вести работу со СМИ, находить и преподносить необходимую руководителю информацию и доводить его решения до исполнения.

Содержание

Предисловие	6
Общие принципы работы	7
Первый принцип	8
Второй принцип	9
Третий принцип	10
Четвертый принцип	11
Пятый принцип	12
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Константин Лазарев

Профессия – помощник руководителя.

Приемы «высшего пилотажа»

Редактор *Н. Нарциссова*

Руководитель проекта *Я. Грецова*

Корректор *С. Чупахина*

Компьютерная верстка *К. Свищёв*

© Лазарев К., 2011

© ООО «Альпина Пабlishер», 2011

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

*** * ***

Автор благодарит Ольгу Старцеву за помощь в подготовке текста.

Предисловие

Вы держите в руках книгу, в основу которой положен мой 13-летний опыт сотрудничества с известным политиком, общественным деятелем, писателем Ириной Хакамадой. Мы начали работать вместе в 1997 году в Государственном комитете Российской Федерации по поддержке и развитию малого предпринимательства. В 1998 году, когда в связи с дефолтом правительство В.С. Черномырдина было отправлено в отставку, комитет расформировали. Ирина вновь включилась в политическую деятельность и приняла участие в создании партии «Союз правых сил». Партия победила на выборах в Государственную думу III созыва, и Ирина стала заместителем председателя Госдумы, а мне досталось руководство ее секретариатом. В 2004 году Ирина выставила свою кандидатуру на выборы президента России, а после них создавала новую, свою демократическую партию и общественный фонд «Наш выбор», который занимался сбором экспертной информации и подготовкой предложений по социальным вопросам для реализации их в нашей стране. Я же с 2004 года стал еще и пресс-секретарем Ирины. В 2008 году она объявила о полном прекращении политической деятельности. К тому времени Ирина уже активно проводила авторские мастер-классы в России, странах СНГ и Балтии по приглашению тренинговых компаний, рекламных и концертных агентств. С тех пор я занимаюсь организацией и координацией ее выступлений, являясь директором этих программ.

Весь этот обширный опыт подталкивал меня к написанию книги. По моему замыслу она должна была стать учебником для начинающих помощников, секретарей, референтов. С другой стороны, мне не хотелось, чтобы книга превратилась в сборник занудных инструкций. Поэтому здесь вы не найдете правил написания пресс-релиза или встречи посетителя в приемной. Зато вы познакомитесь с инструкциями на случай нестандартных ситуаций и примерами, на которых я учился.

Эта книга для тех, кто решил стать профессиональным помощником руководителя и нуждается в эффективном обучении: здесь он получит разнообразную и нужную информацию, в том числе о распространенных ошибках, которых следует избегать, узнает о том, что значит обладать деловой хваткой, быстро схватывать информацию, быстро ее перерабатывать и как находить нетривиальное решение.

Это книга для тех, кто уже является профессиональным помощником или ассистентом руководителя, кто имеет богатый и значимый опыт, но стремится к расширению своих горизонтов и изучению опыта коллег. Если некоторые положения этой книги покажутся вам спорными – давайте поспорим!

Это книга и для тех, кто является не персональным помощником, а менеджером, пресс-секретарем и просто секретарем любой компании: прочитав ее, вы легко проведете параллели со своей деятельностью и сможете применить предлагаемые мной инструменты, чтобы улучшить качество вашей работы, добиться успехов в переговорах, создать комфортные отношения в коллективе.

Наконец, это книга и для уважаемых руководителей: она послужит вам практическим пособием по организации деятельности своего аппарата. Кроме того, она поможет лучше понять мотивацию людей, работающих с вами. Вы узнаете, с чем им приходится сталкиваться и справляться и какой ценой.

Итак, поехали!

Общие принципы работы

Вспомните свой первый рабочий день на новом месте. С чего начать? За что взяться? Кто тут что делает? Как пробраться к начальству? О чем доложить? Как не помешать? Как, в конце концов, быстро стать эффективным и полезным? Эти вопросы возникают в голове один за другим. Должно пройти некоторое время, прежде чем станет более-менее понятно, что нужно руководителю, причем что нужно стратегически и что – в данный момент. И при этом вам каждую минуту придется решать, как поступить, и активно вмешиваться в процесс или пассивно контролировать его. Главное, чтобы был результат – нужный руководителю, нужный вам, в общем – правильный результат.

В свое время мне дали совет, которым я часто пользуюсь на работе и не только. Вспомните: когда садишься в самолет, бортпроводники объясняют правила пользования кислородными масками в случае разгерметизации салона (сначала нужно надеть маску на себя, а потом – на ребенка). Так вот, если вы мучаетесь вопросами, делать или не делать, что делать, как делать, – совет такой: исходите из того, что вам необходимо прежде всего обеспечить комфорт руководителю. Комфорт не буквальном смысле, а в более широком: в смысле полноценной подготовки любого мероприятия, обеспечения всех нужных материалов к нему, просчета всевозможных вариантов развития событий. И у вас автоматически выстроится путь – как действовать.

Первый принцип

Руководителю комфортно, если вам комфортно. Если вам некомфортно – действуйте.

Второй принцип

Находитесь в режиме онлайн 24 часа в сутки. Конечно, все 24 часа работать не требуется, но очень важно, чтобы вы были морально к этому готовы. В крайнем случае представьте, что вы живете дома у своего руководителя и постоянно ухаживаете за ним. Только не переусердствуйте в фантазиях!

У вас всегда должен быть включен мобильный телефон. На случай, если вы не сможете взять трубку, должна стоять переадресация на ваш автоответчик или офис и на автоответчике должны быть записаны номера телефонов, куда можно перезвонить, или адрес электронной почты. Меня это однажды спасло. Во время церемонии награждения Премией Муз-ТВ в спорт-комплексе «Олимпийский», где было тысяч двадцать народу, я потерял свой мобильник. Он, видимо, вылетел из кармана пиджака в тот момент, когда я выходил из подъезда, чтобы встретить Ирину, и мне пришлось перепрыгнуть через какую-то конструкцию. До ее приезда оставалась одна минута, а телефона нет, водитель дозвониться не может, но главное – не может дозвониться редактор по VIP-гостям, курирующая выход Ирины на сцену. А выход через пять минут. Прямой эфир. Редактор догадалась набрать резервный номер, который был записан на автоответчике, и дозвонилась до моей супруги, которая, моментально осознав все возможные последствия, с перепугу скинула SMS с нужной информацией прямо на мобильный Ирины. Через пару минут Ирина была на сцене.

У вас дома должен быть полный офис: компьютер, Интернет, электронная почта (рабочая, корпоративная – хотя бы в удаленном доступе!), факс, принтер, ксерокс, сканер (удобнее и дешевле три в одном), все актуальные и неактуальные контакты, график. Это главное, что позволяет реализовывать принцип «включенности» круглые сутки. Тогда вы сможете по мере необходимости работать, находясь дома, в комфортных условиях и таким образом немного разгружать свой рабочий день. Тем более что сейчас все нужные функции умещаются в маленьком ноутбуке с мобильным Интернетом, который, как известно, можно использовать даже в пробках. Что касается контактов – всю базу телефонов ваш руководитель носить с собой не будет, но связь с кем-то может потребоваться в любой момент. Часто за этим к вам как к помощнику и обращаются в так называемое нерабочее время. Мне рассказывали, как один известный бизнесмен позвонил помощнику в четыре часа утра и попросил сделать что угодно, но разогнать собак, лающих перед его домом. На такой случай рекомендую заранее изучить все, что касается обеспечения личного пространства вашего руководителя, – от домашнего индекса до телефонов коммунальных служб. Просчитайте варианты: как вы доберетесь до руководителя в случае срочного вызова или кто из находящихся в более близком и доступном месте сможет прийти вам на помощь.

Этот принцип не означает, что вы должны работать без сна и отдыха. Не превращайтесь в тупую машину: у вас есть личная жизнь и нужно добиться гармонии между нею и работой, даже если последняя не особенно к этому располагает.

Итак:

1. Мобильный телефон всегда включен.
2. Установлена переадресация звонков.
3. Дома создан полноценный офис.
4. Вы быстро реагируете на электронную почту – и личную, и корпоративную.
5. У вас всегда при себе база контактов либо обеспечен быстрый доступ к ней.

Третий принцип

Я называю его «Все включено». Как правило, при приеме на работу с вами оговаривают, что рабочий день будет ненормированным и что вы можете быть задействованы и ночью, и в выходные. Например, начальник вдруг вызывает вас на бизнес-переговоры – и пропали ваши билеты в театр, купленные месяц назад. Лично я дважды попадал в ситуацию, когда нужно было улететь на работу в Москву прямо со свадьбы друга, будучи при этом его свидетелем. Везло только в одном: уезжать приходилось не прямо из ЗАГСа, а на второй день после регистрации брака.

Но самое запоминающееся – это когда под угрозой празднование Нового года. У меня такой случай был, когда в конце 1999 года Б. Н. Ельцин подал в отставку с поста президента России. В восемь вечера политики еще всю делали заявления, я готовил предложения к заявлению Ирины, а потом рассылал его по информагентствам, которым также было не до встречи Нового года. Едва успел доехать: на улицах и в метро уже никого не было, все сидели по домам.

Еще один случай, более трагический: 11 сентября 2001 года, когда произошли теракты в Америке, я находился на каком-то совещании по очередной попытке объединения демократов. Кто-то из них принес новость: «Началась война», после чего совещание без заминки продолжилось (многие из демократов считали друг друга сумасшедшими, и, возможно, поэтому на новость никто не обратил внимания). Я рванул в Думу, помощники собрались у телевизора, никто не верил своим глазам. А вечером я был приглашен на день рождения, но, поскольку мне пришлось сидеть на информационных лентах, я отправил своего помощника, чтобы он поздравил моего приятеля вместо меня.

Лучше, если при приеме на работу вы договоритесь с будущим руководителем о том, что ваше месячное вознаграждение не будет зависеть от интенсивности работы. Но если вы хотите, чтобы вас поскорей уволили, – уходите с работы в 18.00, а в пятницу – не позже 16.45, не отвечайте на звонки мобильного телефона и не перезванивайте, тем более в выходные. У нас в штате была сотрудница, которая умело «продала» себя, представив на собеседовании толстенную папку с результатами своей предыдущей работы и даже фотографии с известными политиками. Но со временем она стала умалчивать о приглашениях прессы на эфиры, если они мешали ее личным планам на вечер.

Повторюсь, что правильное всего будет:

1. Договориться «на берегу» об оплате вашей работы независимо от ее интенсивности.
2. Когда пункт 1 будет выполнен, беречь нервы и не вести учет своего рабочего времени, а просто работать, жить и получать удовольствие.
3. Когда работы мало, воспринимать это как возможность отдохнуть или как бонус в виде маленького отпуска. Будьте уверены, что ваш руководитель именно так это и воспринимает.
4. В тех случаях, когда приходится выбирать между работой и личной жизнью, если хочется продолжать работать – выбирать работу.

Четвертый принцип

Реагировать мгновенно. В органах власти и в крупных компаниях принято устанавливать сроки рассмотрения документов. Это приводит к тому, что бумага 29 дней лежит в столе, а на 30-й день исполнитель наконец берет ее в руки. И это в лучшем случае. Затем пишется проект ответа, который еще месяц согласовывается. На переговорах с крупными корпорациями мне так прямо и говорили: «Давайте уберем такой-то пункт договора и напишем вот так-то. Иначе мы это у себя будем месяц согласовывать». В результате министерства становятся «кладбищами», а бизнес превращается в типично «совковый».

В вашем случае это не пройдет. Руководителю нужен человек, реагирующий мгновенно. Не заставляйте его дергать вас вопросами: «Ну что, сделали?», «Ну как там мое поручение? Доложите, что происходит». Вы должны опередить его в этом, быстро выполнив все, что необходимо, учитывая срочность и приоритетность, и доложить о результатах.

А ведь бывает так: вы могли сделать дело сразу, но оставили на потом, решив: «Мелочь, успею!» А потом у вас в доме вдруг вырубается электричество или отключают Интернет за неуплату... И вы не успеваете.

Поэтому:

1. Выполняйте поручение сразу. Не дожидайтесь окончания отведенного времени.
2. Помните о том, что вы – помощник руководителя, а не руководитель – ваш помощник. Сами следите за данными вам поручениями и своевременно докладывайте об их выполнении.

Пятый принцип

Вы должны быть равнодушны к тому, что происходит с вашим руководителем. Хотя обратная ситуация – полнейшее равнодушие – довольно типична. Вам дается поручение сделать нечто и к определенному сроку. Вы начинаете делать, сталкиваетесь с препятствием, откладываете выполнение, но не сообщаете об этом начальству.

Например, вам поручили сделать шенгенскую визу. Вы готовите документы в посольство, но оказывается, что в справке с места работы начальника указана маленькая зарплата. Вы обращаетесь в бухгалтерию, но бухгалтер отказывается написать в справке большую сумму, потому что его за это «посадят в тюрьму». И вы подаете документы в посольство, не сообщив руководителю о том, что столкнулись с проблемой. Ему отказывают в визе. Вам все равно. Вы не взяли на себя ответственность, а ответить в результате можете своей головой. Но ведь ваша голова никому не нужна! Нужна виза. То есть вы вызываете справедливое раздражение начальства.

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.