

Carla: Jan, come mai hai deciso di scrivere un libro sulle Assistenti di Direzione rivolto in particolar modo ai CEO?

Jan: Il titolo del mio libro é *“The CEO’s Secret Weapon - How Great Leaders and their Assistants Maximize Productivity and Effectiveness”* (L’arma segreta dei CEO - Come i grandi leader e le loro assistenti massimizzano produttività ed efficacia). Ho deciso di rivolgermi ai manager perché ritengo siano loro che hanno necessità di capire il valore che un’ottima assistente può portare alla loro vita. Le assistenti sono consapevoli dell’importanza del ruolo che ricoprono, ma molti manager e imprenditori non hanno idea come lavorare in maniera efficace con un’assistente. Non sanno quanto un’assistente top può essere una valida risorsa e aiutarli, sollevandoli dai lavori di routine che sarebbero solo uno spreco del loro tempo. I manager hanno bisogno di imparare a delegare, a lavorare in maniera efficiente con un’assistente ma soprattutto devono capire come dovrebbe essere un’assistente di alto livello, ovvero le qualità e le caratteristiche che deve avere per assistere un manager in un ruolo junior, middle o senior. Ho dedicato parecchio spazio nel mio libro ai capitoli che trattano “le caratteristiche tangibili e intangibili” di un’ottima assistente e ho cercato di spiegare perché devono essere prese in considerazione da un manager.

Altra cosa di cui i manager e gli imprenditori non si rendono conto è che la loro assistente è la loro “faccia” verso l’esterno e nel mondo. Attraverso l’assistente si può ricevere un’impressione favorevole o sfavorevole del manager e dell’azienda. Dato che i manager devono sempre apparire al meglio, è fondamentale che essi abbiano un’assistente da cui traspaia un atteggiamento professionale, competenza, disponibilità ed entusiasmo per il proprio lavoro. Hanno bisogno di un’assistente coinvolta nel lavoro, impegnata a portare a termine i propri compiti, che metta in risalto l’immagine del proprio capo.

Carla: chi sono i CEO internazionali che hai preso come esempio e che poi hai intervistato?

Jan: Oltre ad assistenti di direzione di livello internazionale, ho avuto la fortuna di intervistare alcune delle icone del business mondiale, tra cui Sir Richard Branson, Donald Trump, Steve Forbes, i guru del management Marshall Goldsmith, Ken Blanchard, Simon Sinek e il CEO di Cisco Systems, John Chambers, che ha scritto la

prefazione al mio libro illustrando con una tale chiarezza e comprensione il ruolo che ha avuto nella sua vita Debbie Gross, che è stata la sua meravigliosa assistente per tanto tempo. Infatti, se solo i manager leggessero la prefazione del mio libro, questo sarebbe una lezione sufficiente ad aprire gli occhi su quanto un'assistente può fare per un manager se solo il manager fosse capace di lavorare in partnership con la sua assistente e non a livello gerarchico. Ci sono anche delle interviste a CEO che non sono famosi a livello mondiale, ma che sono riusciti a creare un fantastico rapporto di partnership con la propria assistente.

Carla: Puoi raccontarci come queste icone del business internazionale riescono a ottenere il massimo grazie al lavoro delle loro assistenti e come queste possono trarne a loro volta beneficio?

Jan: Uno dei miei esempi preferiti riguarda l'autore di best seller Joseph Michelli, il quale mi ha raccontato come la sua assistente lo abbia reso più ricco migliorando il suo portfolio e tenendo sotto controllo il suo business plan. Quando lui si entusiasma per qualche nuova opportunità, le gli dice "vediamo come questo si può inserire nel nostro business plan e nei nostri obiettivi quest'anno". La cosa importante è che Joseph ascolta la sua assistente. Non dice "io sono il capo per cui questo è quello che voglio fare e quindi lo facciamo". Rispetta Lynn e il suo consiglio, ricompensandola. Quanti manager possono dire che la propria assistente li abbia resi più ricchi? Joseph è stato perspicace nel selezionare Lynn intuendone il suo valore aggiunto.

Donald Trump ha avuto la migliore assistente che io abbia avuto il privilegio di incontrare - e devo dire che ne ho incontrate tante di assistenti di celebrities, di manager famosi e di politici di tutto il mondo. Lei era veramente ineguagliabile. È andata in pensione dopo aver lavorato per Donald Trump per quasi 30 anni. Mr Trump mi ha rivelato quanto ammirasse la sua capacità di valutare le situazioni e prendere decisioni in autonomia, senza interromperlo. "Coraggiosa e schietta, Norma non cercava mai la scappatoia e aveva ben in mente i miei interessi". Un buon consiglio per le assistenti da Mr. Trump: "se dovete chiedere qualcosa al vostro capo, chiedetelo prima a voi stesse. Spesso sapete già la risposta e risparmierete tempo al vostro capo".

Steve Forbes, l'editore del Forbes Magazine mi disse: "la mia assistente ha la testa sulle spalle ed è in grado di prendere delle decisioni in base all'esperienza. Quando lei non c'è, qualcosa che sembrava semplice è tutto tranne che semplice se lei non è presente per portarlo a termine".

Simon Sinek, autore e popolare speaker di TED, mi ha detto che vede il suo rapporto con la sua assistente "come una collaborazione assolutamente indispensabile. Non ritengo il suo lavoro più o meno importante del mio. Lo considero un rapporto da cui entrambi abbiamo beneficiato".

John Chambers mi ha detto "volevo un business partner che mi aiutasse ad organizzare il mio lavoro e le mie attività quotidiane, di cui potessi fidarmi e che letteralmente organizzasse la mia vita". Ha intervistato 17 assistenti prima di scegliere Debbie Gross, con cui lavora da 24 anni.

Le assistenti che lavorano per questi manager puntano all'eccellenza e rispecchiano le incredibili capacità dei loro capi. Riflettono la loro energia, fiducia e capacità di prendere decisioni. Sono l'estensione del loro manager e apprezzano l'euforia del raggiungimento di un obiettivo e di un lavoro ben fatto. Il desiderio di raggiungere obiettivi e fare del proprio meglio è tutto per loro. Sanno chi rappresentano e non abbassano mai i loro standard. Essere eccezionali è nel loro DNA. Incarnare questo livello di eccellenza e di impegno è quanto necessario per lavorare ai massimi livelli.

Carla: hai qualche consiglio da dare ai manager italiani e alle loro assistenti ?

Jan: Ho intervistato tre assistenti Italiane per il mio libro, Carla Stefanut, Michela Luoni e un'assistente di un manager famoso che ha preferito non rivelare il proprio nome. Carla e Michela hanno avuto esperienze molto diverse fra loro e l'esperienza di Carla è simile a quella dell'assistente rimasta anonima. Come in tutto il mondo, esistono diversi tipi di manager, quindi ai manager Italiani darei lo stesso consiglio che do a tutti i manager nel mondo.

Non abbiate fretta nel cercare l'assistente che meglio fa per voi e per le vostre esigenze. Per fare questo, seguite i consigli che ho esposto nel mio libro su come trovare la persona giusta, come lavorare con quella persona e come coltivare il rapporto in modo che l'assistente vi segua e cresca insieme all'azienda.

Analizzate il vostro stile di lavoro. I manager che ho intervistato non hanno avuto paura nell'asserire "questo è quello di cui io ho bisogno da un'assistente, perchè questo è quello che sono e questo è il mio modo di lavorare". Siate onesti sulla vostra personalità e sul vostro *modus operandi* così potrete trovare la persona che più si adatta a voi. Fate una lista di quello che non è negoziabile per la vostra assistente, i cosiddetti *must have*, che siano capacità tecniche o tratti della personalità.

Cercate di rendere il loro lavoro interessante, delegate alla vostra assistente e coinvolgetela quando prendete le decisioni. Se scegliete un'assistente con talento e capacità, potrà portarvi notevoli vantaggi nell'organizzazione delle vostre attività lavorative quotidiane. In modo particolare, potrà svolgere delle attività che, fatte da voi, non rappresenterebbero un corretto impiego del vostro tempo. Durante un'intervista Steve Forbes mi disse: "parte dell'essere un vero leader è saper qual è il proprio valore aggiunto, focalizzare il proprio tempo e capire come poter delegare alcune cose. Anche se ritenete di assolvere il compito meglio di chiunque altro, delegando potete evitare di sprecare il vostro tempo. Una buona leadership richiede la capacità di saper mettere insieme una squadra efficiente". E per un manager molto occupato costruire una buona squadra dovrebbe cominciare con l'averne un'ottima assistente.

Anche se il mio libro si rivolge ai manager, vorrei che le assistenti capissero che devono impegnarsi per essere eccezionali nel loro lavoro. Tutte abbiamo diverse capacità, ma ognuna di noi dovrebbe essere certa di avere dedizione, professionalità, voglia di migliorarsi, imparare e mettere in risalto il proprio capo. Le migliori assistenti sono le "sostenitrici" del manager e dell'azienda, motivano e ispirano gli altri collaboratori. Sono conosciute e stimate per l'eccellenza, la discrezione, l'affidabilità, l'onestà e l'efficienza nel loro lavoro. Danno sicurezza al proprio capo e alla propria azienda.

Mi sono ispirata alla citazione di un famoso chef siciliano, Giuseppe Carollo, che per me riassume la passione che un'assistente dovrebbe sentire per il proprio lavoro: "*Solo chi ha veramente tanta passione può fare bene questo lavoro*".