MAIO 2019 | COMITÊ DE SECRETARIADO EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL

SOBRE SECRETARIADO, ATENDIMENTO E EXCELÊNCIA

Um texto escrito por várias mãos

Autoria

ANA MARIA MOREIRA
CAMILA RODRIGUES TERTULIANO
CHRISTIANE WOICIECHOSKI
ERIKA FERNANDA RIBEIRO
JEFFERSON SAMPAIO
KELLEN TORRES
LEONE CARNEIRO
MICHELLE SOARES
MIRIAN MADEIRA COELHO
NARA OLIVEIRA
PÂMELA MEZZOMO
SIMARA RODRIGUES

Secretariar

Secretariar é trabalhar com dualidade, reconhecer valores e fomentar ações. É ser a materialização do verbo agir. É atuar como mediador, facilitador e formador de opinião, com capacidade para atuar com visão sistêmica. Um diferencial importante deste profissional é o domínio das soft skills, habilidades humanas.

Secretariar é ter desprendimento para atuar/trabalhar em favor do outro, servir; atuar como suporte para realização de sonhos que muitas vezes não são seus. Acreditar e dar respaldo para concretização dos planos que nem sempre foram traçados por você, mas que são importantes para o outro. Além de todos os requisitos técnicos, morais e éticos, é preciso ter amor e entrega.

Secretariar é solucionar problemas, fazendo a ponte entre o estratégico e o operacional. O mundo dos negócios procura profissionais com essa visão e está sedento de pessoas que solucionem as dificuldades nas organizações.

Secretariar é atuar com organização, disciplina, proatividade, liderança, intraempreendedorismo, de modo comunicativo, discreto, produtivo e resiliente. É enxergar a si mesmo como componente essencial para o bom funcionamento do todo onde você está inserido. Seja como voluntário ou como assessor de um grande ou pequeno empresário. É saber que você pode e deve contribuir para melhorar e acrescentar.

É atuar como facilitador independentemente da situação e da função que ocupa, colaborando com as necessidades da organização.

Excelência no Atendimento

Pensar em excelência no atendimento, aplicado ao secretariado é trabalhar com uma prática que rotineira no fazer secretarial. Atender está no DNA do Secretariado. Atender com excelência é a base óssea da profissão.

A formação em secretariado trabalha não só com o desenvolvimento de habilidades técnicas, mas relacionais e atitudinais, como é defendido pelo autor Jefferson Sampaio em seus textos. Partindo desse pressuposto, o atendimento ao cliente é uma prática secretarial que consegue articular concomitantemente esses três níveis de habilidades. Ao fazer isso, o profissional de secretariado agrega ao seu atendimento parâmetros de excelência.

Atender com excelência é conseguir gerir as demandas maximizando os resultados, solicitando o mínimo possível ao gestor. É fazer além do previsto. Surpreender nos detalhes. Encantar de forma natural, sem forçar a barra. É sair do senso comum, trabalhar se colocando no lugar do outro, pensando sempre como seu eu fosse a gestora. É ser peça que completa a engrenagem da empresa aonde estou e, acima de tudo, assumir-se segura em relação a isso.

É sobre dominar técnicas, mas sempre com humanidade. É gostar verdadeiramente das outras pessoas (humanização), tratar o outro como gostaria de ser tratado, ser cortês e simpático, despir-se dos seus preconceitos e gerar valor ao cliente (experiência/diferencial).

É colocar energia no que está fazendo, tratar todos com alegria, com disposição, surpreender positivamente, seja o cliente interno ou externo.

Excelência no atendimento é saber ouvir e executar com agilidade. Realizar além do que é demandado e ter determinação de realizar o melhor trabalho, com comprometimento.

É sobre entregar mais do que foi solicitado.

Secretariar com Excelência

Articulando o atendimento com excelência e o secretariado, é possível estabelecermos algumas hipóteses em relação à atuação profissional das/os secretárias/os executivas/os.

Podemos inferir que secretariar com excelência está relacionado à busca do aperfeiçoamento continuo, trocando experiências e conhecimentos com colegas de profissão.

Está relacionado ao saber trabalhar com o que gosta e ter plena consciência de que faz bem feito o que se propõe a fazer. É desafiador manter esse nível de excelência, mas ele está mais relacionado ao o que eu escolhi fazer do que meramente o domínio de uma técnica. É um domínio do próprio profissional, do fazer, do saber como fazer, do pensar em estratégias de como fazer. É ser criativo e inovador em sua prática. E para isso, é preciso formação e identificação, é estar no lugar em que se desejava estar.

A excelência é o silêncio secretarial. Ser excelente não é ser papagaio. Muitas vezes, as pessoas tidas como excelentes são aquelas que estão a frente, falando, mostrando, etc. Pode ser que alguém assim seja excelente. Mas existe o excelente secreto. Aquele tipo de pessoa que gosta de realizar. Não é estar nas sombras, mas sim, fazer porque primeiramente acreditou. E no silêncio, nasce projetos, planos que não é só pensado para si.

A excelência é um cheiro bom. Todo mundo sente e nem sempre sabem da onde veio.

Excelência supera técnica. Do contrário todos os profissionais seriam excelentes. E por que não são? Porque não bastar dominar uma técnica, é preciso visão sistêmica, estratégica e humana. E esse pilar, precisa caminhar junto. Sendo assim, excelência é completude. Não basta uma habilidade x ou y.

Conheça o trabalho do Comitê de Secretariado Executivo do Distrito Federal - COMSECDF, acessando nosso site www.comitesecdf.com.br