



**ANTEPRIMA
SEGRETARIA D'AZIENDA
MODULO 1**

TESTO A CURA DI: DOTT. SSA STEFANIA PADOA

Elenco degli argomenti:

- ☐ Il profilo professionale nel contesto organizzativo:
- ☐ Settore di riferimento
- ☐ Ruolo
- ☐ Mansioni
- ☐ Competenze tecniche e competenze trasversali (soft skills)
- ☐ Ambiti professionali
- ☐ Segretaria d'azienda e segretaria di direzione
- ☐ L'azienda: settori, classificazione, processi, procedure
- ☐ La comunicazione in azienda
- ☐ Comunicazione assertiva
- ☐ Comunicazione efficace: l'email
- ☐ Business Writing e scrittura efficace
- ☐ La lettera commerciale
- ☐ Nozioni di inglese commerciale
- ☐ Alcuni strumenti per il lavoro d'ufficio (Excel, Posta elettronica..)
- ☐ Gestione della documentazione cartacea
- ☐ Organizzazione di viaggi, riunioni ed eventi di lavoro
- ☐ Dove e come proporsi. Ricerca attiva del lavoro, redazione CV e lettera di presentazione.

DESCRIZIONE:

Il corso di “Segretaria d’azienda” si propone di formare una figura professionale in grado di operare con mansioni base di segreteria in tutti i contesti professionali, dalla PMI alla multinazionale.

I partecipanti, al termine del corso, saranno in grado di gestire le attività segretariali all’interno di qualsiasi contesto organizzativo; comunicare efficacemente, scrivere e-mail e gestire telefonate in inglese, scrivere lettere commerciali e gestire l’organizzazione di viaggi, riunioni ed eventi di lavoro.

IL PROFILO PROFESSIONALE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO

1. DEFINIZIONE DEL RUOLO E MANSIONI

Il profilo professionale della Segretaria d'azienda è quanto mai ampio e variegato: difficile darne una definizione univoca, dal momento che sotto la medesima denominazione si svolgono attività lavorative anche molto differenziate.

Dalla contabilità alla gestione di protocollo e archivio, dall'organizzazione di viaggi e riunioni alla gestione delle comunicazioni (interne e esterne), la "Segretaria" spesso assolve numerose mansioni e deve possedere competenze tecniche (conoscenza pacchetto Office, uso di internet e posta elettronica), gestionali, relazionali e organizzative.

E' opportuno ricordare l'etimologia della parola: nel latino medievale *secretarius* (naturalmente al maschile) è "persona a cui si confidano cose segrete, riservate". Il *secretum*, ossia l'informazione riservata, è il pane quotidiano della Segretaria d'azienda, che maneggia una notevole quantità di dati, anche personali, delle persone con cui lavora.

2. RIFERIMENTI

Il primo riferimento istituzionale è la classificazione ISTAT della Professioni 2014, dove troviamo la voce "segretaria" all'interno della voce **POSIZIONI ESECUTIVE NEL LAVORO D'UFFICIO** e più precisamente **ADDETTI A FUNZIONI DI SEGRETERIA (4.1.1.1.0)**.

ESEMPI DI PROFESSIONI (fonte: Istat)

Addetto a mansioni d'ordine di segreteria

Addetto a mansioni semplici di segreteria

Addetto all'ufficio stampa

Addetto alla preparazione degli originali

Addetto alla rassegna stampa

Addetto alla segreteria

Addetto alla segreteria scolastica

Addetto alle bozze

Applicato di segreteria

Impiegato addetto alla revisione di originali o bozze

Segretaria

Segretario di studi legali

Isfol (ente pubblico di ricerca sui temi di formazione e lavoro) a [questo link](#) parla di SEGRETERIA E LAVORI D'UFFICIO, prendendo in considerazione tre figure professionali: l'operatore data entry, l'operatore di call center, la Segretaria di direzione.

Altri riferimenti si possono trovare sui siti dedicati alla formazione e al lavoro delle diverse Regioni, in quanto in questa sede non si vuole dare un quadro normativo, ma fornire competenze pratiche e utilizzabili nel mondo del lavoro.

I settori merceologici in cui una Segretaria può trovare impiego sono, potenzialmente, tutti. Altrettanto numerosi sono i contesti organizzativi: dallo studio professionale all'azienda familiare, dalla PMI alla multinazionale.

Naturalmente le competenze richieste in una multinazionale sono ben diverse da quelle che si mettono in campo in un'azienda a conduzione familiare.

Volendo fare però una *summa* delle mansioni della Segretaria, possiamo dire che si occupa di:

- accoglienza al pubblico, sia come front office (dove previsto), sia come gestione delle chiamate (centralino);
- gestione dei flussi documentali e informativi in entrata e in uscita: telefonate, lettere cartacee, email, PEC, fax, fatture, DDT (Documento di trasporto), preventivi ecc.;
- Redazione di testi per la comunicazione interna e esterna: email e lettere commerciali;
- organizzazione di viaggi, trasferte e riunioni di lavoro.

Quali competenze, in linea di massima, sono richieste a una Segretaria d'azienda?

Competenze tecniche:

- ✓ conoscenza dei principali sistemi operativi (Microsoft e Macintosh) e del pacchetto Office (sicuramente Word e Excel, ma tutti i programmi del pacchetto sono graditi);
- ✓ conoscenza e uso di internet e posta elettronica;
- ✓ conoscenza di elementi di contabilità aziendale.

Competenze strategiche:

- ✓ conoscenza della lingua inglese e nozioni di Business English.

Competenze trasversali:

- ✓ relazionali: comunicazione efficace, ascolto efficace, team working, orientamento al cliente;
- ✓ gestionali: orientamento agli obiettivi e ai risultati, proattività (spirito di iniziativa), flessibilità, problem solving, time management, innovatività.
- ✓ personali: fiducia in sé, autocontrollo, fino ad arrivare al self empowerment (autoefficacia).

In questa dispensa saranno approfonditi alcuni aspetti relativi, soprattutto, alle competenze trasversali, ossia le soft skills, trasferibili nei diversi contesti organizzativi, fondamentali per dare una marcia in più al proprio lavoro.

3. SEGRETARIA O SEGRETARIE?

Abbiamo visto, quindi, quanto può essere articolato il profilo professionali e quali competenze sono utili per svolgere la professione di Segretaria d'azienda. Ma quante tipologie di Segretaria possiamo distinguere?

Possiamo dar vita a innumerevoli casistiche, ma in linea di massima si distinguono due tipologie:

1. Segretaria generica
2. Segretaria di direzione

SEGRETARIA GENERICA

La segretaria amministrativa ha un profilo più orientato alla gestione della contabilità, dei contatti con i fornitori, delle comunicazioni (filtro chiamate, filtro posta tradizionale, posta elettronica e PEC).

Il suo profilo professionale si avvicina molto a quello del tecnico amministrativo-contabile, soprattutto se ha un diploma di ragioneria o di natura tecnico-commerciale: si occupa, quindi, di registrazione dei documenti contabili, di stesura di documenti di acquisto e vendita (ordini, bolle, ricevute fatture), di archiviazione dei dati aziendali.

Solitamente (ed è questo l'aspetto che consente di distinguere la segretaria generica da un tecnico amministrativo-contabile *tout court*) la segretaria si occupa anche di front office, accoglienza al pubblico, gestione delle chiamate e dei flussi informativi.

A questa figura, di solito, è richiesto un diploma o cultura equivalente: una laurea o ulteriori titoli certo non guastano, ma possono essere anche un surplus di competenze.

SEGRETARIA DI DIREZIONE

La segretaria di direzione, invece, lavora a stretto contatto con i vertici aziendali (Direttore generale, Quadri, manager ecc.). Ha mansioni organizzative, gestionali ed esecutive dalle quali, solitamente, è esclusa la contabilità.

Va da sé che non tutte le aziende hanno necessità di una segretaria di direzione: solitamente questa figura trova impiego in un contesto che va dalla PMI in poi dove, pertanto, entrano in gioco fattori di conoscenza degli assetti aziendali, strategie organizzative, sistemi gestionali.

Le principali mansioni di una segretaria di direzione sono:

1. Gestione dell'agenda del Direttore/manager di riferimento.
2. Gestione dei flussi documentali in entrata e in uscita: telefonate, lettere, email, PEC. Parlando di telefonate, non si intende che la segretaria di direzione svolge la mansione di addetta al centralino: solitamente gestisce le chiamate relative al comparto a cui è assegnata, quindi del manager di riferimento.
3. Redazione di verbali, rapporti, lettere, documenti interni, comunicati stampa.
4. Organizzazione di viaggi e riunioni, a cui di solito presenza: nel caso di viaggi o riunioni all'estero, alla segretaria è richiesto di accompagnare il manager.

Queste sono le mansioni comuni a ogni segretaria di direzione. A seconda, poi, del grado di specializzazione una segretaria di direzione può occuparsi di:

1. Essere portavoce dell'azienda, con funzioni di addetta stampa o addetta alle pubbliche relazioni: la segretaria rappresenta in Direttore generale o una figura manageriale, pertanto può sostituire tale figura ove richiesto. Si occupa, inoltre, di redazioni di testi istituzionali: comunicati stampa e discorsi da tenere in pubblico.
2. Gestire le trattative commerciali con clienti italiani e stranieri: solitamente alla segretaria di direzione è richiesta almeno un'ottima conoscenza della lingua inglese, ma altre lingue sono naturalmente gradite.
3. Se la segretaria ha una preparazione specifica nell'ambito commerciale/marketing, può svolgere la mansione di coordinamento rete vendita, selezione e formazione dei commerciali, coordinamento di campagne di presentazione di prodotti, preparazione contratti e documenti per gare e appalti, conduzione di trattative.

Come si diventa segretaria di direzione? Non esiste un percorso specifico e, a seconda della collocazione nel contesto aziendale, la segretaria può provenire dai settori più disparati. Generalmente alla Segreteria di direzione è richiesta l'ottima conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese), ma sempre più spesso se ne chiedono due o tre (inglese, francese e tedesco sono ancora le lingue più gettonate): è facile, quindi, che la Segretaria di direzione abbia almeno un diploma tecnico-linguistico, ma solitamente è in possesso di laurea in Lingue, Traduzione e Interpretariato, Relazioni Internazionali.

Se, oltre alle conoscenze linguistiche, sono previste competenze specifiche per lo svolgimento della mansione possiamo incontrare segreterie laureate in Comunicazione, Marketing e Organizzazione d'Impresa, Lettere e Filosofia.

Basi culturali solide sono sicuramente un ottimo biglietto da visita e la professione della segretaria di direzione può essere un'interessante opportunità professionale per chi ha conseguito una laurea umanistica.

Quanto guadagna una segretaria di direzione?

La sua figura rientra nell'inquadramento previsto dal CCNL (lavoratori con mansioni di concetto, tecniche e amministrative, di elevata professionalità) al secondo livello. La retribuzione è nel range 19.000-40.000 euro lordi l'anno; il contratto è di lavoro subordinato a tempo determinato o indeterminato.

Per quanto riguarda le tendenze occupazionali, il settore sarà sicuramente in grado di assorbire figure specializzate, anche se la chiusura di uffici e stabilimenti di multinazionali presenti sul suolo italiano e, in generale, le riduzioni del personale nelle aziende rendono difficoltoso fare previsioni.

Certamente una segretaria (o assistente) di direzione in possesso di laurea o cultura equivalente, che ha aggiornato la propria formazione negli anni e ha svolto un percorso di crescita può senza grandi difficoltà transitare da un settore merceologico ad un altro o arrivare anche a ricoprire posizioni manageriali.

Gli elementi distintivi di una segretaria di direzione che sarà sempre richiesta da un'azienda saranno proprio le *soft skills*, quelle competenze trasversali sopra elencate e su cui ci soffermeremo nelle parti successive di questa dispensa.

L' AZIENDA: SETTORI, CLASSIFICAZIONE, PROCESSI, PROCEDURE

1. SETTORI AZIENDALI

Prima di addentrarci nei meandri dell'organizzazione aziendale cerchiamo di avere qualche nozione in più sull'azienda.
Che cos'è un'azienda?

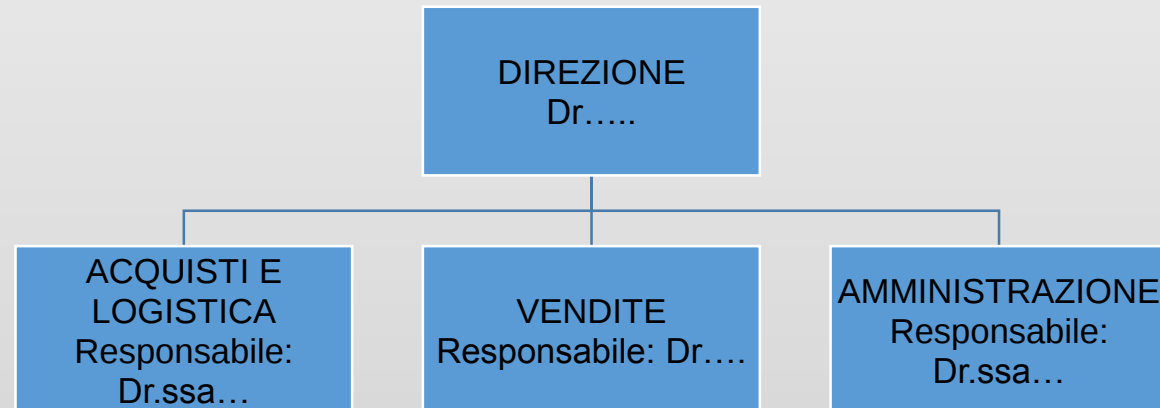
Un'azienda è un'organizzazione più o meno complessa che produce, distribuisce o consuma un bene o un servizio. Un'azienda è un microcosmo, in cui coesistono rapporti professionali verticali e orizzontali, ruoli, mansioni, gerarchie e norme (scritte e non scritte).

Per conoscere la struttura organizzativa di un'azienda è utile visionare il suo organigramma, uno strumento con cui tutti i neoassunti devono prendere dimestichezza.

L'organigramma è una rappresentazione grafica dell'azienda in un determinato momento: è, insomma, una sua fotografia suscettibile di modifiche, integrazioni e cambiamenti.

L'organigramma è composto da rettangoli e linee. I rettangoli rappresentano le Unità operative (o reparti, o direzioni), le linee (orizzontali o verticali) rappresentano invece i rapporti gerarchici fra i vari elementi dell'azienda. Nei rettangoli si indica la denominazione dell'Unità operativa e il nome del Responsabile, in modo da visualizzare già con un primo sguardo i rapporti gerarchici esistenti fra i diversi settori indicati.

Ecco un esempio di organigramma aziendale (sezione di organigramma):



Come si può osservare, intuire i rapporti gerarchici e le funzioni di ogni elemento all'interno del contesto aziendale è molto più agevole se si ha ben presente uno strumento di questo genere.

Quali sono i settori aziendali, ossia le aree di attività che possiamo incontrare in un'azienda?

Ci sono settori che possono non esserci in tutte le aziende: per esempio, non tutte le aziende hanno un reparto produzione, non tutte hanno un reparto qualità, non tutte hanno un settore R&S (Ricerca e Sviluppo).

Per completezza, tuttavia, elenchiamo tutte le principali aree di attività che una segretaria d'azienda può incontrare nel suo percorso:

- 1. PRODUZIONE**
- 2. QUALITÀ**
- 3. ACQUISTI E LOGISTICA**
- 4. VENDITE**
- 5. MARKETING**
- 6. AMMINISTRAZIONE**
- 7. RISORSE UMANE**
- 8. RELAZIONI ESTERNE**

Oltre, naturalmente, alla Direzione generale.

La segretaria d'azienda, potenzialmente, può trovare impiego in ciascuno di questi settori, ma le aree che maggiormente potrebbero avere necessità di tale figura sono l'area acquisti e logistica, l'area vendite, il marketing e le relazioni esterne. Difficilmente aree come l'amministrazione hanno a supporto una segretaria: o la segretaria svolge, come detto sopra, anche mansioni amministrative o, se l'azienda è strutturata in maniera diversa, ha un'area con tecnici amministrativi e figure che operano come segretarie in altri settori.

Un'azienda che si rispetti, infatti, non ammette doppioni o ruoli ricoperti a metà.

Chiaramente, a seconda dell'area di inserimento, a una segretaria d'azienda potranno essere chieste differenti mansioni: se inserita nell'area vendite si occuperà, presumibilmente, della gestione delle agende dei commerciali, dell'organizzazione delle

trasferite, di meetings e riunioni di lavoro, anche se potrebbe arrivare addirittura a coordinare l'intera area con la qualifica di assistente. Se la segretaria è inserita nell'area relazioni esterne potrà svolgere un'ampia gamma di mansioni, dalla gestione del front office alla gestione della corrispondenza, dalla redazione di email e lettere commerciali alla predisposizione di comunicati stampa: naturalmente le sue mansioni variano in base alle sue competenze, alle dimensioni e alle esigenze dell'azienda.

2. CLASSIFICAZIONE DELLE AZIENDE

Non vogliamo qui entrare in un ambito più legato all'economia, ma solo dare alcune indicazioni utili alle future segretarie d'azienda per orientarsi nella loro ricerca di un impiego.

Parleremo in questa sede soltanto della classificazione delle aziende in base alla dimensione, ossia:

Piccole (e micro) imprese

Medie imprese

Grandi imprese

Utilizziamo i criteri come da Raccomandazione [2003/361/CE](#) della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese, testo integrale dell'atto [Gazzetta ufficiale L 124 del 20.05.2003].

- Per microimpresa si intende un'impresa con un fatturato annuo non superiore ai due milioni di euro e un organico con meno di dieci dipendenti.
- Per piccola impresa si intende un'impresa con un fatturato annuo inferiore ai dieci milioni di euro e un organico con meno di cinquanta dipendenti.
- Per media impresa si intende un'impresa con un fatturato annuo inferiore ai cinquanta milioni di euro e un organico con meno di duecentocinquanta dipendenti.

Le imprese che superano in termini di fatturato e numero di dipendenti le medie imprese possono considerarsi grandi imprese.



FINE ANTEPRIMA CORSO