

Virtuele verbinder

Secretaresse wordt Community Manager

Steno is uit secretaresseland verdwenen en notuleren op de laptop gemeengoed. Wijzigingen in de manier waarop werk wordt uitgevoerd zijn er altijd geweest maar nooit eerder volgden ze elkaar zo snel op als nu en hadden ze zo'n grote invloed op staffuncties. Voel je vooral niet bedreigd door deze veranderingen, maar zie ze als een mooie kans om virtuele verbinder te zijn; de secretaresse als community manager. Een pleidooi.

Tekst Léontine de Koning

De secretaresse die zich blijft ontwikkelen is goud waard voor een organisatie. Natuurlijk kun je weerstand voelen bij verandering. Dat is heel begrijpelijk en menselijk. Het ene verandertraject is nog niet afgerond of het volgende wordt gestart en alles moet wéér anders. Maar het verdwijnen van specialistische secretariële taken kun je juist zien als een kans; een kans omdat er met het wegvallen van werkzaamheden en de veranderende werkwijzen ruimte ontstaat voor een nieuwe, vaak zelfs veel leukere dagindeling. En een nieuwe rol.

Social media

Door social media verandert de manier waarop we communiceren, adverteren en informeren. En de beschikbare online informatie die elke dag op ons afkomt is enorm groot. Zo groot dat deze gefilterd moet worden. Rondom onderwerpen, personen en bedrijven ontstaan online communities. Hierbinnen zal de wirwar aan informatie gestroomlijnd moeten worden. Hierin kan een rol voor jou liggen.

Waarom een online community?

Tallose bedrijven vinden al via een community en social media nieuwe collega's, ideeën, klanten en kennis. Diverse onderzoeken wijzen uit dat een goed werkende community kostenbesparend werkt op gebieden als HR, klantenservice en marktonderzoek. Een actieve community zorgt voor een sterkere klantenbinding en werkt stimulerend en innoverend. Er ontstaat tussen bedrijven en tussen individuen een gezonde concurrentie. In het mooiste ge-

val zijn zowel klanten, medewerkers als andere bedrijven actief op social media en delen ze kennis en kunde om van elkaar te leren. Er zijn genoeg succesverhalen. De tegelactie van KLM bijvoorbeeld met de oproep voor een ontwerp van een oud-Hollands tegeltje om daarmee uiteindelijk een vliegtuig te bekleden. Of mijn persoonlijke succes met #ONTSECRETARESSEN™ dat ik volledig heb opgebouwd met en te danken heb aan social media. Door te observeren en

Extra schakel maakt zwak

Voorbeelden van de verwarring die de extra schakel van een secretaresse kan veroorzaken zijn legio en heb ik zelf onlangs weer eens aan den lijve mogen ondervinden tijdens het inplannen van een afspraak met drie directeurs. Een secretaresse belde me op naar aanleiding van de e-mail die ik naar de directeur had gestuurd en zij bood haar hulp aan bij het maken van deze afspraak. Uit ervaring weet ik dat het lastig is om in de agenda van drie di-

De rol van de secretaresse als gatekeeper en agendabeheerder is aan het vervagen

het gewoon te doen, leren we wat wel en wat niet werkt. En fouten maken mag.

Impact

De veranderingen die het zakelijk gebruik van social media met zich meebrengen hebben een impact op het vak van managementondersteuning. Managers en directeurs zijn veel toegankelijker geworden en handelen WhatsApp-, LinkedIn- en Twitterberichtjes eenvoudig en snel zelf af met een smartphone. De extra schakel van een secretaresse in de afhandeling van e-mail en agendaverzoeken werkt tegenwoordig eerder vertragend dan versnellend. Het Nieuwe Werken, de veranderende werkomgeving en organisatiestructuren zijn een kans voor secretarissen om zich te ontplooien en te profileren op de gebieden waar hun talenten én interesses liggen.

recteurs een moment te prikken. Hulp van een secretaresse is dan zeker geen overbodige luxe. Ik vond het dan ook heel aardig van haar. Wat zij echter niet wist, was dat deze afspraak dankzij een sms en een WhatsApp al was gemaakt en zij dus eigenlijk met verouderde informatie uit de inbox van haar directeur aan de slag was gegaan. Na mijn uitleg dat de afspraak al stond, bleek de secretaresse daar niet van op de hoogte te zijn en moest er echt naar een ander moment worden uitgekeken. Met veel schuiven van afspraken en heen en weer mailen kreeg ik uiteindelijk een nieuw agendaverzoek met een nieuw tijdstip.

Even later belde de directeur van deze secretaresse dat hij had gezien dat de afspraak was verzet en vroeg me waarom dat was. Ik schoot in de lach en zei dat dit nu

precies de reden was dat ik begin 2011 met #ONTSECRETARESSEN™ was gestart.

Secretaressedag wordt Community Managersdag

Yammer, MSN Messenger, GroupMe, WhatsApp, Twitter, LinkedIn, Facebook en vele andere social media worden al wel zakelijk gebruikt maar het stroomlijnen van data gebeurt nog te weinig en vaak is er niemand voor verantwoordelijk. Social media wordt er een beetje bij gedaan terwijl het een volwaardige positie binnen elke organisatie verdient. Het profiel van een secretaresse vertoont veel overeenkomsten met het vak van community manager. De informerende en signalerende rol blijft bestaan, alleen wordt deze meer digitaal. Er is zelfs al een jaarlijkse Community Managersdag op de 4e maandag in januari waarop community managers in het zonnetje worden gezet.

Het concept blijft overeind

Al in 2006 beschreef Jeremiah Owyang, social media specialist, de rol van community manager waarbij de kerneigenschappen luisteren, verzamelen, informeren en antwoorden te onderscheiden zijn. De rol is inmiddels

complexer en uitgebreider geworden maar is in essentie onveranderd gebleven. Het concept is hetzelfde. De bufferfunctie en de signalerende rol van de secretaresse komt hier volledig in terug. De secretaresse als virtuele spin in het web managet met een dashboard een of meerdere communities en is community manager geworden.

Een rol buiten de bestaande kaders

De rol van een secretaresse als gatekeeper en agendabeheerder is aan het vervagen waardoor er andere werkzaamheden kunnen worden opgepakt. De secretaresse heeft al aan terrein gewonnen als projectondersteuner, personal en executive assistant maar daarmee zijn nog lang niet alle mogelijkheden benoemd. Gelukkig, want er zijn te veel secretaresses op de arbeidsmarkt om allemaal PA van een CEO te zijn. Secretaresses gaan actief op zoek naar een rol buiten de bestaande kaders. De kernvraag die deze groep secretaresses zichzelf continu stelt, is hoe ze van toegevoegde waarde voor een organisatie kan zijn. Secretaresses sluiten zich aan bij de juiste netwerken en maken zich nieuwe skills eigen. Het is tijd voor een nieuwe rol. <

Léontine de Koning is bedenker en eigenaar van #ONTSECRETARESSEN™, een online magazine voor de innovatieve secretaresse. Meer informatie: www.ontsecretaressen.nl.

De zakelijke inzet van social media door een secretaresse is een nog onontgonnen gebied. Ben je nieuwsgierig geworden naar jouw mogelijke toekomst in community management en hoe dat in zijn werk gaat? Kijk dan eens op ontsecretaressen.nl/workshop-Community-manager voor meer informatie over deze specifieke workshop.

Per september 2012 is Léontine werkzaam als Manager Social Sales bij NEXOR B.V. In deze rol houdt ze zich bezig met Social Business, Social media strategie en advies, de ontwikkeling van diverse trainingen en Community Management. Kijk voor meer informatie over NEXOR op www.nexor.nl



Advertentie

