

Indicadores de Resultado do Profissional de Secretariado

3º artigo - Como iniciar a identificação dos seus indicadores de Resultado

Nesse artigo, a nossa proposta é fazer com que você, profissional de secretariado, comece a “colocar a mão na massa”, para identificar e criar os seus Indicadores de resultado.

A primeira atitude é ter coragem de sair da zona do conforto e consciência de que, nessa fase, terá mais trabalho . Para se manter motivado, **visualize os futuros benefícios:**

- **saberá, de forma objetiva, a sua produtividade**
- **terá dados para apresentar os seus indicadores de resultado aos gestores que assessora**
- **terá uma ferramenta para pleitear aumento da sua equipe, caso o seu volume de trabalho esteja acima da sua capacidade produtiva**
- **terá argumentos sólidos para uma reunião de avaliação de desempenho e *feedback*.**

A objetividade passará a ser a diretriz do nosso discurso. Ao invés das falas “subjetivas” para descrever o volume das atividades, tais como : meu gestor me chamou o dia inteiro, meu telefone não parou de tocar, minha caixa de e-mails está lotada, tive muitas interrupções, vamos utilizar números e estimativa de tempo.

Imagine como será diferente o nosso posicionamento, bem como a visão do nosso gestor, se passarmos a informar :

- Hoje, a minha média de atendimentos ao cliente foi 20, ao telefone, 10 pessoalmente e 5 pela Internet.

O gestor entenderá o que fazemos e o quanto fazemos . Hoje, muitos deles têm dúvidas das nossas atividades; não porque não valorizam o nosso papel, mas porque não recebem informações com a linguagem que entendem .

Para tal, o nosso desafio será medir as nossas atividades principais, que a partir de agora serão chamadas de **Áreas de Resultado**.

Não vamos reinventar a roda. Apenas, faremos ajustes na nomenclatura e passaremos a mensurá-las, com duas unidades de medida : **quantidade e tempo**.

Antes que os aspectos dificultadores comecem a pairar sobre o “como” faremos, adiando o importante “início”, lembre-se de que estamos quebrando paradigmas e inaugurando uma nova página na nossa história profissional. Então, é normal ter dúvidas e não se familiarizar imediatamente com essa linguagem e os procedimentos de mensuração.

O importante é saber que é possível. Por isso, há um projeto piloto, que poderá ser adaptado às suas funções e à sua empresa. A partir dos ingredientes desse projeto, você poderá elaborar a sua receita específica.

- **1ª. etapa – Identificação das suas áreas de Resultado**

- Anexo à matéria, você encontrará um formulário, intitulado **Diagnóstico das Áreas Resultado**, no qual constam as áreas de resultado principais (coluna à esquerda) e as unidades de medida (quantidade e tempo),(à direita), correspondentes a cada área.
- Você deverá verificar quais áreas de resultado fazem parte da sua rotina e quais não fazem. Acrescentar aquelas que você realiza e que não constam do formulário.
- Estamos anexando também um modelo de tabela, para você ajustar às atividades escolhidas.

Para que inicie a sua mensuração, em doses homeopáticas, minha sugestão é que comece anotando os atendimentos aos seus clientes, que podem ser internos e externos. Escolha a forma de atendimento que é predominante no seu dia a dia (telefone, pessoalmente, Internet).

Se deixar de anotar um ou outro, não se preocupe. O importante será ter uma média.

A área de Resultados **Atendimento aos clientes** tem duas unidades de medida: **quantidade e tempo**. Comece pela quantidade. No próximo artigo, falaremos sobre como mensurar as estimativas de tempo, bem como ampliaremos as informações sobre a medição das demais áreas de resultado.

Por enquanto, experimente e pratique.

Anote as suas dúvidas, para que possamos respondê-las.

Sucesso !

Bete D`Elia

Coach, Instrutora de cursos, Palestrante

