

A profissional Secretária com visão ampla do negócio e sua atuação como agente de resultados, formadora de opinião e gestora

O modelo Beth de Qualidade e Pioneirismo de processos

Um dos grandes aprendizados da minha vida pessoal e profissional, que faço questão de praticar, é compartilhar as coisas boas que aprendi e conheci.

O privilégio de ser consultora me propicia oportunidades raras, que me gratificam com o presente de aprender, aprender, aprender.

Minha mais recente experiência ocorreu no dia 29.07.06, em que atuei como facilitadora de um workshop de Secretárias, realizado pelos profissionais da empresa Beth Brasil (para conhecer mais acesse o site www.behrbrasil.behrgroup.com).

Vários diferenciais tornaram esse workshop “um modelo de qualidade” que recomendo para outras empresas, como forma de otimizar resultados em várias frentes corporativas.

As profissionais secretárias da Beth trabalham em equipe, num formato de atendimento coletivo aos executivos, onde há funções específicas e compartilhadas. Por conta desse perfil de atuação, já treinam no dia-a-dia a arte de trabalhar em time e a polivalência de administrar e atender executivos de várias áreas da empresa. Para corresponder, com qualidade a esse desafio, as profissionais estão sempre se reciclando em várias competências e agregando novas habilidades ao perfil.

Dentro dessa visão de evolução, pleitearam junto ao Recursos Humanos, a realização desse workshop, cuja pauta solicitava a participação de áreas chaves da empresa, representadas pelos Executivos, para que recebessem mais informações pertinentes ao negócio, aos objetivos atuais e ao momento da empresa, visando aperfeiçoarem o assessoramento dado aos níveis decisórios, bem como aos clientes externos e internos.

A iniciativa encontrou eco junto ao RH, que mobilizou os Executivos das áreas consideradas vitais nesse momento:

- Diretor de RH e AL – Eduardo Batista
- Diretor Administrativo/Financeiro – Ailton Passarela
- Inteligência de Mercado – Igor Moraes

Conscientes de que as profissionais secretárias são agentes de resultados, formadoras de opinião e gestoras de processos, esses brilhantes executivos dedicaram um sábado para compartilhar a sua experiência e, principalmente, posicionar as profissionais de informações

vitais para o aperfeiçoamento do assessoramento diário, aliado às demais funções que executam na função de elo, entre pares, clientes internos e externos.

O objetivo superou as expectativas. De forma didática, clara e objetiva, foram passados os objetivos da Beth, seus resultados, a visão de mercado nacional e internacional e as expectativas que os Executivos têm de suas secretárias.

Com certeza, a partir dos dados recebidos, a atuação de assessoramento ganhará muito mais qualidade, porque o macro e o micro do cotidiano ganharam maior visibilidade e total conexão.

Para enriquecer ainda mais a atividade, uma iniciativa conjunta (secretárias, R e executivos) proporcionou um “Plus” qualitativo. Desenvolveram um quadro das principais competências Beth, consideradas vitais para atender e exceder as expectativas dos clientes executivos. Com base, nesse quadro, os Executivos fizeram uma avaliação geral do Grupo de Secretárias e individualmente. O resultado foi entregue, de forma personalizada, para cada profissional conhecer o feedback, tanto nos pontos atingidos como naqueles a serem aperfeiçoados.

Essa primeira parte do workshop foi tão rica, tanto na qualidade profissional, como na integração humana, que todos aprenderam muito, inclusive eu como facilitadora.

Conduzir a 2ª. parte do trabalho foi um novo presente.

Com esse aquecimento feito, na medida certa, tudo fluiu de forma especial.

Algumas informações pertinentes à profissão e à escolha de “mudar e evoluir “ fizeram parte da minha fala e dinâmicas. Mas, o ponto alto foi direcioná-las para o Plano de Ação, com o grande objetivo de fazer das informações recebidas, matéria-prima de nutrição pessoal e profissional, de evolução e aperfeiçoamento.

Nossa condução possibilitou que o grupo assumisse compromissos, em conjunto, utilizando-se da estratégia da “empresa aprendiz” de Peter Sege, outros individuais, bem como na Comissão de Redução de Despesas da Empresa.

Nosso monitoramento continuará, para que os objetivos e prazos assumidos possam ser cumpridos e a empresa possa ter visibilidade dos resultados do seu investimento.

Sem exagero e medo de errar, posso dizer que além da sensação de “missão cumprida” e do “orgulho de ter sido parte deste projeto inovador”, a experiência teve a importância de um MBA, tal a importância do aprendizado em todos os sentidos.

Que o modelo Beth possa ser referência e modelo de resultados e qualidade para o cenário empresarial brasileiro.

Os benefícios excedem em muito o investimento.

Bete D`Elia

Consultora

Autora dos livros

Diretora