



Economia

24 Marzo 2010

LA PROFESSIONE

E la segretaria diventa virtuale

Ci sono, ma non si vedono. La concretezza del loro mestiere sta tutta nell'essere veloci, flessibili, acute, abili con la tastiera e con le relazioni esterne, sostenibili nei costi. Maneggiano gli affari del cliente adattandosi ai suoi bisogni con snella maestria. Le cosiddette "virtual assistant", le segretarie virtuali, hanno coperto in Italia uno spazio del mercato del lavoro lasciato vuoto dalla crisi, ma anche dai cambiamenti fisiologici del business e delle piccole e medie imprese.

Sono quelle professioniste reclutate da agenzie specializzate nell'offrire pacchetti di segretariato "in affitto", a distanza, che in Europa hanno preso piede ormai da qualche anno con enorme successo. Da postazioni dotate di computer e telefono, rispondono, senza essere presenti fisicamente accanto al professionista di turno, alle chiamate, offrono informazioni, prenotano viaggi, gestiscono l'organizzazione di incontri o eventi, stilano documenti. Mansioni diversificate, svolte a seconda del servizio richiesto dal cliente, che paga una tariffa commisurata al tempo di reale utilizzo della segretaria nell'arco di una giornata. Una svolta sul fronte delle spese per chi è sempre in viaggio, per chi una segreteria in carne e ossa non può permettersela o per coloro che di fatto, per la professione che svolgono, un vero ufficio non ce l'hanno. Nel nostro Paese vanno moltiplicandosi, eppure la giovinezza del settore non consentirebbe ancora, secondo gli operatori di settore, di mettere insieme dati di quantificazione.

La cosa realmente certa è che sono richiestissime nell'ambito dell'attività di almeno una quindicina di aziende di categoria nate di recente sul territorio nostrano. Non sostituiscono certo le professioniste "reali", tiene a precisare Jessica Alessi, direttore editoriale di Secretary.i, prima ed unica community di assistenti di direzione tradizionali fondata nel nostro paese dieci anni fa, che vanta circa 6mila iscritte: «Piuttosto camminano parallelamente, integrando quella fetta di mercato del segretariato – spiega la Alessi –, che necessita di un appoggio saltuario o momentaneo, legato ad un evento o un progetto veloce. Le due figure convivono, ma con capacità a mio avviso molto diverse». Innegabile, però, che a dare una spinta decisiva al settore ci sia stata anche la recessione che ha costretto molti ad abbattere i costi di assunzione di una segretaria vera e propria, con spese fisse legate agli immobili annessi: un canone mensile standard di un servizio virtuale si può aggirare sui 300 euro al mese, con un risparmio netto sulle spese di assunzione e gestione di una segretaria reale che va dai 1.000 ai 1.200 euro al mese, spese di affitto dell'ufficio escluse. Solo i dati della community parlano di un 2% di flessione sul mercato del lavoro tradizionale nel 2009, perché «insieme a molti manager o dirigenti – aggiunge la direttrice Alessi –, sono saltate anche le loro assistenti».

Ma il comparto a distanza, secondo Paolo Subioli, fondatore dell'azienda Amelya, nasce anche da altri semi, forse slegati dalla crisi: «È un servizio che si è sviluppato innanzitutto dall'utilizzo variegato e in continua espansione di internet ed è legato in parte anche ad un business preesistente e più vecchio, come quello degli uffici in affitto. Fermo restando che – prosegue Subioli –, è prediletto certo non da multinazionali o grandi studi, ma dal piccolo imprenditore o il libero professionista». Nel frattempo ogni azienda di segretariato virtuale ha caratterizzato in vari modi la propria attività, con un particolare di distinzione. Amelya, ad esempio, assume quasi esclusivamente donne al di sopra dei 35 anni: «Quello che conta per noi è l'esperienza accumulata, almeno di cinque anni – precisa Subioli -. Poi ci interessa l'istruzione, se c'è la laurea meglio. Quasi indispensabile la conoscenza delle lingue. La nostra politica aziendale, ha rappresentato una nuova occasione

per molte donne che volevano rilanciarsi nel mondo del lavoro dopo esserne uscite». Segretaria24, aziende tedesca con un settore sull'Italia, ma sempre con sede a Berlino, punta invece sul fattore esattamente opposto: «Siamo uno staff giovane e vorremmo mantenerlo così, dinamico. Per questo scegliamo candidate preferibilmente, ma certo non esclusivamente, perché tutto è relativo, non al di sopra dei 40 anni», sottolinea Stefano Martis, responsabile della sezione italiana dell'azienda.

Punta invece su una grande flessibilità [Segretariainlinea.com](https://www.segretariainlinea.com), con una formula di reclutamento del tutto particolare: «Non abbiamo un call center dove le segreterie lavorano – racconta la responsabile, Stefania Neiviller –, abbiamo preferito fare una sorta di franchising di assistenti virtuali, che lavorano da casa in autonomia, con una postazione però approntata da noi». Il servizio è privilegiato per lo più da imprenditori provenienti dai più svariati settori, ma anche avvocati, ingegneri, geometri, uomini d'affari. Anche se non propri tutti i clienti sono in grado di approcciarsi a questo di servizio, secondo la Neiviller: «Non solo la segretaria, ma anche l'utente deve saper gestire al meglio le nuove tecnologie e sapersi rapportare con una metodologia di servizio del tutto particolare. La velocità mentale deve appartenere anche al cliente per sfruttare al meglio questo vantaggioso servizio».

Paola Simonetti

© riproduzione riservata

Segnala Articolo

Nome Destinatario

E-mail Destinatario

Nome Mittente

Commenti

Chiudi

Invia