

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

### Lekcja 2. Cechy idealnej Wirtualnej Asystentki

Tak, jak w każdym innym zawodzie, tak i w tym, w wirtualnej asyście możemy spotkać osoby o najróżniejszych typach osobowości i najpewniej dla każdej z nich jest w tej branży miejsce. Myślę jednak, że jest pewien zestaw cech, który ułatwia bycie Wirtualnym Asystentem i warto te cechy poznać.

Najważniejszą kwestią jest samodyscyplina. To niezwykle ważna cecha u każdej Wirtualnej Asystentki, ale też u każdego przedsiębiorcy. Kiedy nie masz nad sobą szefa, ani wyznaczonych sztywnych godzin pracy, musisz sama umieć zarządzać sobą i swoimi zadaniami. Jeśli poddasz się prokrastynacji, jeśli potraktujesz tę pracę na swoim trochę, jak wagary, to bardzo szybko zderzysz się z brutalną rzeczywistością i zapłacisz za to trochę wyższą cenę, aniżeli uwagę w dzienniczku.

Wiem, że są osoby obowiązkowe, które jeśli mają coś do zrobienia to po prostu to robią, ale jest też cała masa ludzi, którzy przynajmniej na początku mają duży problem w tym samodzielnym działaniu. Jeśli podejrzewasz lub masz pewność, że możesz mieć z tym problem, to koniecznie zacznij nad tym pracować. Myślę, że po części jest to sprawa motywacji i dotarcia do naszych intencji, czemu jedne rzeczy po prostu robimy, a wobec innych stawiamy opór.

Jeśli już mówimy o motywacji, to dodajmy do tego jeszcze determinację. Już podczas tego kursu zobaczysz, że bardzo dużą część pracy musisz wykonać samodzielnie. Ja dzielę się wiedzą, bardzo chętnie pomogę Ci w razie przeszkód w przyswojeniu tej wiedzy, ale nie wykonam za Ciebie tych wszystkich zadań. To już należy do Ciebie. To kwestia pewnej dojrzałości, określenia swojego celu. Bo droga do sukcesu nie zawsze jest usłana różami, ale najczęściej ta droga daje przynajmniej tyle samo satysfakcji, co sam sukces. Mówię to po to, żebyś czasem nie zrezygnowała w pół drogi, zarówno teraz podczas kursu, jak i później, kiedy będziesz już pracować jako Wirtualna Asystentka.

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

Praca w wirtualnej asyście daje wiele satysfakcji, ale w żadnym razie nie nazwałabym jej łatwą. Ona bywa łatwa i super przyjemna, ale bywa też trudna. Trzeba czasem być naprawdę mocno zdeterminowanym i wyraźnie widzieć swój cel, żeby nie poddać się w jakimś trudnym momencie.

Pracując dla kilku czy kilkunastu klientów, musisz umieć stawiać granice oraz tak rozłożyć siły, żeby wydajnie i efektywnie pracować dla każdego z nich. Pamiętaj, że oprócz tego musisz cały czas zarządzać jeszcze swoją firmą i swoją marką.

Bardzo ważna jest też dobra organizacja pracy. Tutaj nie może być mowy o chaosie i roztargnieniu. Im więcej będziesz miała doświadczenia, tym lepiej będzie Ci to wszystko wychodzić. Ja np. prowadzę oddzielne notesy dla każdego klienta. Zapisuję tam wszystkie moje pomysły dotyczące firmy mojego klienta lub tematy, nad którymi będziemy pracować w przyszłości. Oprócz tego każde zadanie, polecenie czy temat do zgłębienia zapisany jest oczywiście w programie do zarządzania projektami. Dzięki temu informacje dotyczące wielu klientów nie mieszają się i nie ma groźby pomyłki czy przeoczenia czegoś.

Kolejną bardzo ważną cechą Wirtualnej Asystentki jest odporność na stres. Ta praca ma swoje przepiękne odcienie i daje dużo dobrego, np. możliwość tworzenia, kreowania oraz zajmowania się różnymi zadaniami, co z kolei zapobiega rutynie i nudzie, ale ta praca przysparza też trochę stresów. Dlaczego?

Po pierwsze-napięty grafik. Może się zdarzyć, że akurat dwóch czy trzech Twoich klientów będzie wypuszczać na rynek w tym samym czasie, jakiś produkt. Taka premiera to jest szczególnie wymagający czas, kiedy trzeba być na posterunku i w razie czego reagować. Chodzi o zapytania klientów, których wtedy jest znacznie więcej, o szereg działań promocyjnych, które wykonuje się w tym czasie, ale też o potencjalne problemy techniczne czy wyzwania logistyczne. Bywają więc dni czy tygodnie, kiedy jest to bardzo intensywna praca, w której musisz szybko reagować na konkretne sytuacje.

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

Druga kwestia to przestoje. Może się zdarzyć, że stracisz klienta lub nie będziesz mogła go pozyskać lub też popełnisz jakiś błąd. To są sytuacje, kiedy trzeba zachować zimną krew i nie tworzyć negatywnych scenariuszy. Oczywiście, łatwiej to napisać aniżeli zrobić, ale to są chwile, kiedy nie można się poddawać, tylko trzeba działać dalej. Przeanalizować co nie zagrało, co można zmienić, co ulepszyć i iść dalej.

Trzecia kwestia to praca z ludźmi, a z ludźmi bywa różnie;) Czasem będziesz miała samych fajnych klientów i super pracę, a czasem może zdarzyć się współpraca z trudniejszą osobą. Twoja cierpliwość może zostać również wystawiona na próbę, kiedy będziesz oddelegowana do obsługi klienta.

I to są wszystko potencjalne sytuacje, w których warto mieć wypracowane sposoby radzenia sobie ze stresem i napięciem. I w żadnym razie nie wyładowywać swojej złości na klientach, ani też nie dopuścić do sytuacji, w której będziesz odchorowywać te trudniejsze momenty.

Samodzielność-klient zlecając Ci różne zadania oczekuje, że go odciążysz i taka też jest Twoja rola. Nie możesz więc liczyć na to, że to przedsiębiorca będzie Cię prowadził za rękę. Do tej pracy potrzebna jest duża doza samodzielności i zaradności. To Ty masz umieć coś, czego nie umie klient. To Ty powinnaś umieć wyszukać jakąś informację czy znaleźć rozwiązanie jakiegoś problemu. Jeśli nie tym sposobem, to innym. To jest niezwykle ważne, żeby jak najwięcej działać samodzielnie i nie zawracać klientowi głowy każdą napotkaną przeszkodą, tylko próbować znaleźć rozwiązanie bez jego udziału.

Wirtualna Asystentka powinna także lubić się uczyć i śledzić trendy i nowinki marketingowe oraz techniczne. To jest rynek, który rozwija się w niesamowitym tempie. Właściwie każdego tygodnia dowiadujemy się o kolejnych rozwiązaniach, dzięki którym marketing online wchodzi na jeszcze wyższy poziom. Dobrze jest, jeśli to Ty jesteś krok przed klientem i możesz mu zaoferować czy przedstawić rozwiązanie, które pomoże mu w prowadzeniu biznesu, o którym on jeszcze nie wie.

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

Terminowość-tutaj pewnie nie potrzeba rozwinięcia, ale pozwolę sobie napisać dwa zdania. Bez dostarczania w terminie zadań, których się podjęłaś nie można mówić o byciu dobrą Wirtualną Asystentką. Klient nawiązuje z Tobą współpracę właśnie po to, żeby ktoś zrobił pewne rzeczy za niego w określony sposób i w określonym czasie. Każdy przedsiębiorca wie, że momentami trudno nam pewne rzeczy ogarnąć i zrobić wszystko co trzeba. Zdarza się więc, że zaniedbujemy swoje social media, działania marketingowe czy zwlekamy z napisaniem nowego tekstu na bloga. Ale jeśli wynajmuję fachowca właśnie po to, żeby odciążył mnie w tych kwestiach i płacę mu za to, to tutaj nie może być mowy o niefrasobliwości i opóźnieniach. No chyba, że są to naprawdę wyjątkowe i szczególne sytuacje życiowe.

Inteligencja emocjonalna i empatia są szczególnie ważne w relacjach i komunikacji, kiedy nie mamy z kimś bezpośredniego kontaktu i porozumiewamy się tylko mailowo czy poprzez aplikacje do zarządzania projektami. Ważne jest, żeby umieć odczytać pewne sygnały przekazywane między wierszami i dostosować rodzaj naszej komunikacji i naszą postawę do konkretnej osoby. Pozwala to uniknąć pewnych nieporozumień czy trudnych sytuacji, ale też po prostu lepiej się rozumieć.

I ostatnia rzecz, co nie znaczy, że najmniej ważna. Pewnie każdy z nas woli pracować i przebywać z ludźmi, którzy są serdeczni, uśmiechnięci i mają poczucie humoru. To cechy, dzięki którym łatwiej przechodzi się przez różne kryzysy, łatwiej stawia się czoła wyzwaniom, ale też po prostu łatwiej i szczęśliwiej się żyje. Przedsiębiorcy szukają osób, które odciążą ich w zadaniach, ale które będą też zarażały ich optymizmem i raczej będą z tej frakcji „Spokojnie, ogarniemy to. Da się to zrobić”, aniżeli z opcji „Nie dam rady, to za trudne, to się nie uda”. Rozumiesz o co mi chodzi?:) Zastanów się, jaką Ty jesteś osobą i czy zarażasz innych spokojem i życzliwością.