

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

### Lekcja 1. Czym zajmuje się Wirtualna Asystentka?

Do tej pory zawód Asystentki kojarzył nam się przede wszystkim z osobą, która zajmuje się mało wymagającymi zadaniami, pomaga w drobnych sprawach lub też pełni funkcję reprezentacyjną. Niektórzy nadal słysząc hasło 'asystentka' myślą o pani, która podaje kawę.

Tymczasem ostatnie lata i ogromny rozwój biznesów online zupełnie zmieniły rolę Asystentki. Zawód Wirtualnej Asystentki przyszedł do nas z zagranicy, gdzie jest znany już od kilkunastu lat. W Polsce to stosunkowo świeży rynek, który nadal się rozwija i nadal wszyscy się go uczymy. Zarówno przedsiębiorcy, jak Wirtualni Asystenci.

Uściślię od razu, że według klasyfikacji opracowanej w oparciu o Międzynarodowy Standard Klasyfikacji Zawodów ISCO-08, Wirtualna Asystentka nie jest jeszcze zawodem. Na razie jest stanowiskiem pracy. Być może zmieni się w najbliższym czasie, a być może rynek sam tę kwestię rozwiąże.

Co mam dokładnie na myśli? Wirtualne Asystentki początkowo odciążały przedsiębiorców w sprawach biurowych, obsłudze klienta online lub w zadaniach typu concierge. Wraz z rozwojem technologii i naszą coraz większą aktywnością w sieci, niesamowicie rozwinął się także rynek biznesów prowadzonych w internecie. W 2019 wartość rynku e-commerce w Polsce przekroczyła magiczną barierę 51 mld PLN. Z zakupów internetowych korzysta już ponad 28 mln Polaków. To ogromny rynek, który z jednej strony wciąż się powiększa, a z drugiej coraz mocniej walczy o klienta.

Co to oznacza? To znaczy, że poszukiwani są coraz lepsi specjaliści od marketingu, reklamy oraz nowych technologii. Firmy działające w sieci chcą oferować usługi na najwyższym możliwym poziomie i chcą korzystać z rad specjalistów, którzy wiedzą, jak na tym mocno konkurencyjnym rynku, jakoś się jednak wyróżnić i trafić do serc klientów.

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

Dlaczego o tym mówię?

Bo ostatnimi czasy Wirtualne Asystentki coraz częściej stają się wysoko wykwalifikowanymi specjalistkami web marketingu. I dochodzi tutaj czasem do pewnych nieporozumień w temacie nazewnictwa, stawek i roli, jaką pełni taka Wirtualna Asystentka w danej firmie. Czym innym jest jednak wpisywanie danych, a czym innym umiejętność układania strategii, czy tworzenia kampanii reklamowych, które przynoszą potem kilkadziesiąt tysięcy złotych zarobku. A bez problemu znajdziesz wśród VA, czyli Virtual Assistant osoby, które poradziłyby sobie zarówno z jednym, jak i z drugim zadaniem.

To pokazuje, że rynek Wirtualnych Asystentek jest dość zróżnicowany i właściwie każdy w zależności od umiejętności, z którymi startuje może znaleźć tu miejsce dla siebie. Niezależnie jednak od nazwy i tego czy nadal będziemy Wirtualnymi Asystentkami, czy już może bardziej specjalistkami ds. marketingu online, Wirtualny Asystent jest zawodem przyszłości.

Warto więc się w nim rozwijać, szlifować swoje umiejętności oraz zdobywać nowe.

Rynek cyfrowy z całą pewnością potrzebuje coraz więcej specjalistów, którzy pracując na tzw. backstage'u sprawiają, że marki stają się coraz silniejsze, a ich właściciele coraz więcej zarabiają:)

Tutaj chciałabym jeszcze wyjaśnić formę żeńską, którą najczęściej można spotkać czytając lub rozmawiając na temat wirtualnej asysty. Faktycznie, ten zawód jest sfeminizowany, ale ostatnimi czasy coraz więcej widać też mężczyzn na tym stanowisku pracy. Pozwolę, więc sobie używać wymiennie tych dwóch określeń-Wirtualna Asystentka i Wirtualny Asystent.

Przejdźmy teraz do konkretów dotyczących pracy w wirtualnej asyście. Wirtualni Asystenci to osoby, które najczęściej rozliczają się godzinowo, pracują zdalnie dla kilku lub kilkunastu klientów i najczęściej prowadzą swoją działalność gospodarczą. Zdarza się, że to biznesowe wsparcie przenika również do offline i nazywane jest wtedy asystą mobilną.

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

Jedną z ważniejszych rzeczy, która powinna tutaj wybrzmieć, w tej pierwszej, objaśniającej lekcji, to to, że Wirtualna Asystentka, która decyduje się na prowadzenie własnej działalności gospodarczej i która chce pracować jako VA na pełen etat, czyli w pełni się z tego utrzymywać, musi stać się przedsiębiorcą. I nauczyć się funkcjonować na rynku, tak jak każdy inny przedsiębiorca, który sprzedaje swoje usługi czy produkty. To jest coś o czym mi nikt nie powiedział, kiedy byłam na początku tej drogi i do tej prawdy doszłam trochę później:)))

Jeśli chcesz, by Twoja firma się rozwijała, chcesz mieć klientów i dobre dochody, musisz nauczyć się mechanizmów dotyczących prowadzenia firmy. Czyli, jak budować markę osobistą lub markę firmy, jak sprzedawać, jak się wyróżniać na tle konkurencji i jak trafiać do klientów. Jakiegokolwiek, pojedyncze zlecenia możesz pewnie zdobyć bardzo szybko, ale jeśli mówimy o stabilnym dochodzie i stałym rozwoju firmy, który zapewni Ci spokojny sen, to musisz nauczyć się działać, jak przedsiębiorca, a nie tylko, jak Wirtualna Asystentka.

Dlatego właśnie stworzyłam kurs, który zawiera w sobie zagadnienia związane z budowaniem marki osobistej oraz uczy, jak skutecznie sprzedawać. W moich lekcjach pokazuję Ci także, jak działać efektywnie, myśląc o swojej firmie długofalowo, a nie tylko w odniesieniu do tu i teraz. Prowadzenie firmy to sport długodystansowy. Dlatego tak ważne jest odpowiednie działanie strategiczne i umiejętne gospodarowanie swoimi zasobami. Przeprowadzę Cię przez to w kolejnych lekcjach, krok po kroku. Tak, żebyś kończąc ten kurs miała wiedzę i pomysł na to, jak działać, żeby osiągnąć sukces.

I tutaj kolejna ważna rzecz. Wszystko to, co będziesz wiedziała na temat prowadzenia własnej firmy, to jest wartość, która pomoże również Twoim klientom. Uczysz się raz, ale wykorzystujesz tę wiedzę zarówno w swojej firmie, jak i we współpracy z innymi osobami. Im lepiej będzie funkcjonował Twój własny biznes, tym lepiej będziesz umiała wspierać swoich klientów, znając rozwiązania, mechanizmy i procedury, które można zastosować także u nich.

# KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

Teraz trochę konkretnie na temat typowych działań Wirtualnego Asystenta:  
Można te działania podzielić na kilka obszarów.

### Social Media:

- przygotowanie treści i grafik (Facebook, Instagram, Pinterest, LinkedIn)
- regularne wstawianie postów
- interakcja z fanami strony, odpowiedzi na komentarze i wiadomości
- prowadzenie grup na Facebooku-moderacja, interakcja, tworzenie i wstawianie treści
- przygotowanie kampanii reklamowych
- wyszukiwanie zdjęć
- planowanie postów/tematów

### WordPress

- tworzenie stron
- aktualizacja treści na stronie
- aktualizacja systemu i wtyczek
- tworzenie treści i umieszczanie ich na stronie
- SEO

### Copywriting

- tworzenie treści (treści blogowe, teksty reklamowe, opisy produktów)
- redakcja i korekta tekstu
- przygotowanie umów/regulaminów/ofert
- przygotowanie ogłoszeń
- transkrypcja

### Sklep online

- obsługa klienta (maile, telefony, zapytania)
- wysyłka zamówień
- wystawianie faktur
- zamawianie kuriera
- kontakt z dostawcami

## KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

### Newsletter

- ustawianie systemu mailingowego
- tworzenie i wysyłka newslettera
- tworzenie kampanii i automatyzacji

### Research

- wyszukiwanie informacji
- tworzenie baz danych
- monitoring social media

### Obsługa administracyjna

- prowadzenie kalendarza
- wprowadzanie danych
- przepisywanie notatek
- kontakt z klientami

### Usługi concierge

- rezerwacja hoteli
- umawianie wizyt u lekarza
- wyszukanie szkoły językowej

### Obsługa techniczna

- obsługa kursów online
- obsługa webinarów
- montaż materiałów audio i video

W zależności od firmy, dla której pracuje Asystentka i potrzeb danego klienta te działania mogą być oczywiście różne. Wiadomo, że trochę inne wsparcie i rodzaj zadań będzie dla agencji turystycznej, a trochę inne dla agencji reklamowej, czy dla inwestora zajmującego się nieruchomościami.

Tyle tytułem wstępu. Przejdźmy do kolejnej lekcji.