

NGHỀ TRỢ LÝ

*Mỗi Giám đốc/Trưởng phòng có năng lực, tính cách, ngành nghề ...
các hoàn cảnh, các giai đoạn, ... bản thân năng lực các Trợ lý ...
đều rất khác nhau vì vậy không có một mô tả công việc Trợ lý nào
đúng hoàn toàn đối với một trường hợp cụ thể.*

*Dưới đây là những điều tại Công ty chúng tôi và nhiều điều chung nhất
áp dụng tốt cho công việc Trợ lý bất kỳ, hay rộng hơn là sự hiểu biết cần có của bất kỳ ai.*

I. Trợ lý là việc gì?

- A. Hỗ trợ Giám đốc/Trưởng phòng hoàn thành công việc của họ.
 - 1. Tuyển dụng.
 - 2. Đào tạo.
 - 3. Hỗ trợ.
 - a) Giám đốc/Trưởng phòng.
 - b) Hỗ trợ toàn bộ các cá nhân trong đội ngũ người đứng đầu mà mình đang là Trợ lý.
 - 4. Tạo môi trường.
 - 5. Bù trừ cho Giám đốc/Trưởng phòng.
 - a) Ví dụ: Giám đốc/Trưởng phòng lạnh lùng thì Trợ lý gần gũi thân thiện.
- B. Việc gì Giám đốc/Trưởng phòng phải làm thì Trợ lý đều hướng tới việc làm được thì làm.
- C. Mình tự tạo vị thế, tạo giá trị cho bản thân mình tùy theo khả năng, theo mong muốn của mình.

II. Tại sao làm Trợ lý?

- A. MỤC TIÊU
- B. Làm Trợ lý được gì?
 - 1. Phát triển bản thân.
 - 2. Tiền bạc.
 - a) Thu nhập của Trợ lý
 - (1) Có phải làm công ăn lương?
 - (2) Làm chủ công việc?
 - (3) Tự mình quyết định thu nhập của mình?
 - 3. Tình cảm.
 - 4. ...
- C. Giá trị của nghề Trợ lý
 - 1. Quan tâm người khác.
 - 2. Rèn thói quen tốt.
 - 3. Sống tốt.

III. Mình làm thế nào để được những điều mình được ấy? hay là tự xếp vào vị trí Trợ lý đều nhận được?

- A. Có những điều tự có.
- B. Có những điều do mình hành động thế nào mới có.
- C. Mình là người quyết định điều mình nhận được là gì? nhiều hay ít.

IV. Xác định điểm mạnh, điểm yếu của mình?

- A. Bù lại bằng sự nỗ lực khác.
- B. Tu luyện bản thân.

V. Nâng cao Năng lực Trọ lý.

- A. Tư duy hệ thống
- B. Kiến thức
 - 1. Kiến thức cuộc sống, xã hội ...
 - 2. Kiến thức về nghề Trọ lý.
 - 3. Kiến thức về ngành nghề mà mình đang là Trọ lý, về các công việc cụ thể trong ngành nghề ấy.
- C. Kỹ năng
 - 1. Tài chính
 - 2. Quy trình hóa
 - 3. Kỹ năng cứng
 - 4. Kỹ năng mềm
- D. Thái độ
 - 1. Tư tưởng
 - 2. Tấm gương
 - a) + *Đi sớm về muộn.*
 - b) + *Đúng giờ.*
 - c) + *Hợp hành.*
 - d) + *Chấp hành luật Việt Nam.*
 - e) + *Không ăn sáng trong giờ hành chính.*
 - 3. Chủ động việc.
 - 4. Sáng tạo việc và chủ động nhận nhiệm vụ.
 - 5. Trách nhiệm.
 - 6. Tư duy tích cực.
 - 7. Niềm tin.
 - 8. Nâng cao bản thân
 - a) + *Các khóa học, hội thảo.*
 - b) + *Tăng giao lưu, trong - ngoài Công ty, café mỗi lần gặp thêm một người mới.*
 - c) + *Trải nghiệm: Việt Nam - nước ngoài.*
 - d) + *Sách.*
- E. Báo cáo
 - 1. Cho chính mình.
 - 2. Tới Giám đốc/Trưởng phòng.
 - a) *Sự vụ khi phát sinh.*
 - (1) Kịp thời.
 - (2) Đầy đủ.
 - (3) Thông tin khách quan không kèm cảm xúc.

- b) *Định kỳ.*
- (1) Tuần.
 - (2) Tháng.
 - (3) Quý.
 - (4) Năm.

VI. Tình huống lưu ý thường gặp.

A. Chuyện tình cảm cá nhân.

1. Thành viên trong Công ty yêu quý.
2. Yêu thành viên trong Công ty, Phòng.
3. Bản lĩnh Trợ lý.
 - a) *Khéo léo.*
 - b) *Dứt khoát.*
 - a) *Tránh mất thời gian vô ích.*

B. Khi việc không như ý xảy ra?

1. Xét mình, nhận lỗi, chịu trách nhiệm.
2. Xin lỗi vì đã làm mất thời gian, tâm trí, tâm trạng khó chịu của người khác.
3. Cảm ơn chân thành vì đã chỉ ra lỗi cho mình.
4. Hành động khắc phục lỗi và báo cáo tiến độ khắc phục lỗi ấy.

VII. Quan điểm về Giám đốc/Trưởng phòng mà mình đang là Trợ lý.

A. Yêu cầu người hoàn hảo ư?

1. Không thể có.

B. Tìm điểm mạnh hay soi điểm yếu?

C. Tranh luận hay tìm cách nhìn theo góc nhìn Giám đốc/Trưởng phòng.

1. Xét một cách tổng thể thì Giám đốc/Trưởng phòng hơn mình một bậc mình tôn trọng và chấp nhận có những lúc mình chưa hiểu tại sao họ lại làm vậy, mà theo mình phải khác cơ mới ĐÚNG hơn. Nhưng hãy cứ nghe theo để làm đi đã. Nhưng đừng quên, đừng ngại trình bày quan điểm góc nhìn của mình một cách chân thành, cởi mở và tôn trọng người đối diện.

VIII. Tình huống cụ thể.

A. Ăn uống

- + Cầm đĩa sau và thả đĩa sau.
- + Úp thìa.
- + Gắp không bới thức ăn, chằm gia vị,...
- + Cụng ly.
- + Đưa thìa, đĩa, bát cho người khác: Không chạm tay vào phần mà người khác sẽ tiếp xúc khi ăn (lòng thìa, đầu đĩa, miệng bát).
- + Bát, đĩa... chủ động xếp vào vị trí từng người một này khi vào mâm:
 - Công ty: Tính tuổi ăn tiên.
 - Có khách: Khách trước, chủ sau.
 - Mình làm khách: Ngồi yên.
- + Mời bia rượu:

- Vai vế nhất bên khách, thứ 2, thứ 3... rồi đến vai vế nhất, thứ 2, thứ 3,... bên mình.
- Trong Công ty, chia 3 cấp: Chủ tịch Hội đồng Quản trị, cấp Lãnh đạo (chủ tọa và không chủ tọa), cấp Chuyên viên.
- + Không ăn khi người khác không có ăn. Hòa đồng cùng anh em khi đi giao lưu. Ví dụ: Không bò húc khi anh em đều dùng trà đá.
- + Miệng ăn, mắt nhìn, tai nghe. Luôn làm nhanh 1 bước, trước khi phát sinh tình huống. Ví dụ: Có thành viên đến sau; Dấu hiệu sắp kết thúc gọi luôn thanh toán.
- + Làm việc với nhà hàng:
 - Làm việc với người có quyền quyết và nắm được tất cả thông tin.
 - Cách gọi đồ ăn: Đổi mới, đa dạng, đủ chất, đúng tầm.
 - Dặn dò: Đồ ăn sẵn sàng đúng giờ, gọi đồ chỉ do 1 người quyết.
 - Giá cả: Suất ăn đã bao gồm nước uống chưa? Có được mang đồ uống ngoài vào không? Mất bao nhiêu phí? Nên đàm phán trọn gói.
 - Khả năng phục vụ của nhà hàng: Không gian, số lượng phục vụ, thời gian phục vụ, cần chuẩn giờ, thành viên đến là bê đồ lên luôn, bia sẵn sàng.
 - Nếu ăn buffet hết đồ lần 1 có mang lên tiếp không?
 - Chuẩn bị tiền bo.

B. Đi lại

- + Đi bộ, đi xe máy, đi ô tô, đi thang máy.
- + Không tiện việc riêng khi đang làm việc của Công ty.
- + Thuê xe:
 - Hợp đồng.
 - Chọn bác tài: Kinh nghiệm, tinh thần phục vụ, không ăn ngủ cùng đoàn. Bo bác tài và phụ xe.
 - Thống nhất: Quãng đường, cung đường đi (nên cao tốc, thời gian anh em bán nhà quý hơn), trạm dừng, giá khi quá km.
 - Loại xe, nên đời từ 2015 đến nay, nên đủ mic - âm thanh - màn hình.
 - Chuẩn bị nước, bia, đồ ăn trên xe.
 - Kiểm tra xe và bác tài trước ngày xuất phát.
 - Chọn Trường xe hồ hào tốt, xử lý phát sinh linh hoạt.

C. Họp

- + Chuẩn bị phòng họp:
 - Treo băng rôn.
 - Không gian: Chứa đủ số lượng, không có ngăn cách, không có cột, đủ ánh sáng, mic, bảng, máy chiếu, nơi treo phong.
 - Bàn chủ tọa: Khác bàn ghế toàn hội trường, nước uống.
- + Nhiếp ảnh gia.
- + Nếu ngoài trời phải chú ý thời tiết, có phương án dự phòng.

D. Phỏng vấn

- + Đăng tin:
 - Đúng quy định: Chính tả, Văn hóa doanh nghiệp, quảng cáo đúng tước vị,...
 - Bộ phận có thẩm quyền duyệt;
 - Tin hấp dẫn, cuốn hút;
 - Nói gì có đó: Chính nhân quân tử, nói là làm, không nói quá, không nói dư, nói đúng sự thật;
 - Đăng tin liên tục.
- + Nghe điện: Tránh dùng xưng hô "tôi", xưng "Trợ lý My", "My", "em",...

- Xin nghe: “Bất động sản Tuần 123 xin nghe”, nói chậm, rõ từ nào ra từ đấy, truyền rõ thương hiệu của bản thân, nếu là máy riêng dùng để làm công việc của Trợ lý không dùng “alo”, dùng “xin nghe” không cần biết là ai;
 - Thu thập thông tin;
 - Xử lý thông tin;
 - Kết luận (thiết lập được cuộc hẹn);
 - Cảm ơn (đã đọc tin, đã thoại,...);
 - Xin chào.
- + Gọi điện:
- Chào: Trang trọng, mến yêu, trù mến nhất;
 - Chúc (vượt qua các vòng, chúc cuộc hẹn đã thành công tốt đẹp,...);
 - Thông báo;
 - Chúc (vượt qua vòng sau);
 - Chào.
- + Tiếp Ứng viên:
- Hướng dẫn đường đi.
 - Giáp mặt mời ngồi.
 - Ngồi phỏng vấn.
 - Hẹn.
 - Chúc.
 - Chào, tiễn.
- + Phỏng vấn: Kiến thức Olympia, thấu hiểu Văn hóa doanh nghiệp:
- Kể lời vui, giữ lời buồn;
 - Truyền 5 thông điệp:
 - An lành;
 - Niềm tin;
 - Động lực;
 - Cơ hội;
 - Bền vững.
- + Lời: Nhất gan, không quá sát, không dám gọi điện chúc mừng vượt qua các vòng,...
- E. Đúng lúc, đúng người, đúng nơi
- + Khó.
- + Tình dựa trên luật.

IX. Công cụ hỗ trợ.

- A. File Bí kíp Trợ lý.
- B. File danh sách thành viên Công ty/Phòng.
- C. File dữ liệu ...
- D. Group chat
 1. Tùng thành viên.
 2. Tùng sự việc.
 3. Tùng nhóm đối tượng có đặc điểm chung.
- E. Group công việc
- F. Các mẫu biểu.
- G. Công cụ dụng cụ làm việc văn phòng chuyên nghiệp.
- H. 5S

1. Sàng lọc.
2. Sắp xếp.
3. Sạch sẽ.
4. Săn sóc.
5. Sẵn sàng.
6. Tinh thần tập thể, học hỏi, cống hiến.
a) *Những điều hữu hình dễ trông thấy.*

X. Con đường phát triển của Trợ lý.

- A. Chuyên viên.
- B. Các vị trí quản lý.
- C. Cơ hội phát triển không giới hạn.

XI. Tổng kết: Tóm lại:

- A. Như người vợ trong gia đình.
 1. Giúp chồng thành công hay không?
 2. Được chồng yêu hay không?
- B. Như người em gái.
- C. Như người mẹ: Quan tâm, chăm sóc từng điều nhỏ.
- D. Ý nghĩa công việc Trợ lý?
 1. Người phụ nữ vĩ đại bên cạnh những người đàn ông vĩ đại.
 2. Giúp đỡ nhiều người.
 3. Tiền về.
 4. Nâng cao bản thân và HẠNH PHÚC.