

S E C R E T A R Y
VISION

ENQUÊTE

**MANAGEMENT ASSISTANTS:
GEZOCHT M/V MET STERKE PERSOONLIJKHEID**

ZO ZIET UW KANTOOR ER MORGEN UIT

HELP, EEN MOEILIJKE KLANT AAN DE TELEFOON!

ZALIGE EVEN-TUSSENUIT-IDEEËN

HET NIEUWE IMAGO VAN MANAGEMENT ASSISTANT



Christine
Van den Eynde

Beste lezer,

Enkele jaren geleden was er heel wat om te doen... secretaresses zouden voortaan de titel "management assistant" dragen. Was het gewoon een opsmukoperatie of echt een weerspiegeling van de realiteit? Zijn de tikjuffen vandaag "out" en de medemanagers "in"? Als nummer 1 in het uitzenden en rekruteren van managementondersteunende functies, houden wij de vinger aan de pols. Daarom deden wij een grootschalig onderzoek naar de onmisbare competenties van de management assistant. U reageerde massaal. Het thema leeft, zoveel is duidelijk.

En de resultaten? Die tonen aan dat de benaming management assistant vandaag inderdaad een andere lading dekt. Terwijl praktische vaardigheden lager scoren, zijn het vooral competenties als betrouwbaarheid, discretie, efficiëntie, communicatie en zin voor initiatief die als cruciaal voor de functie worden aangegeven. Zowel managers als hun assistants zijn het erover eens: management assistant is een functie met toekomst.

Toch is niet alles rozengeur en maneschijn. Managers blijken niet altijd op de hoogte van de taken en de werkbelasting van hun management assistant. Het onderwijs geeft deze laatste wel veel kennis mee, maar heeft duidelijk nog een taak in het ontwikkelen van de softe competenties van de studenten. Ook op het vlak van het verwerven van ervaring kan het beter.

In deze Secretary Vision hebben we de belangrijkste resultaten van ons onderzoek samengevat. We vroegen ook heel wat betrokkenen om hun reactie.

Maar dit magazine biedt u nog meer. Wij bundelden heel wat andere praktische informatie, gingen op reportage bij collega's van u, verzamelden nuttige tips & tricks over congressen organiseren en websites updaten, zochten voor u enkele "uitblaasideetjes" bij elkaar... kortom, ook deze Secretary Vision wil voor u werken en u ondersteunen bij uw dagelijkse opdrachten.

Veel leesplezier!

CHRISTINE VAN DEN EYNDE, DIRECTEUR

Avenue Louise Interim en Secretary Plus Management Support slaan de handen in elkaar

Op 30 juni 2003 bundelde het kantoor Avenue Louise Interim zijn activiteiten met die van Secretary Plus Management Support. De medewerkers van Avenue Louise Interim brengen 20 jaar ervaring mee op het vlak van het rekruteren en uitzenden van hooggekwalificeerde en meertalige management assistants in een internationale omgeving. Het kantoor opereert voortaan onder de naam Secretary Plus Management Support – internationale divisie. Zowel telefoon-, fax- als e-mailverbindingen blijven geldig. Meer info op p. 18.



Inhoud

- 3** Editorial
- 4/5** Enquête management assistants: gezocht m/v met sterke persoonlijkheid
- 6/7** Rondetafelgesprek: "management assistants moeten hun baas opvoeden"
- 8** Het kantoor van morgen: mag het iets meer of minder zijn?
- 9** Trends in eindejaarsgeschenken: "Het strikje er rond is gratis!"
- 10** Duo-portret: geen handige Harry, wel handige Els
- 11** Investeren in opleiding
- 12/13** Congressen organiseren: exclusief Andalusië
- 14** Help, een moeilijke klant aan de telefoon!
- 15** Websites updaten: uitbesteden of zelf doen?
- 17** "Take a break": zalige even-tussenuit-ideeën
- 18/19** Secretary Plus Matters

Colofon

Secretary Vision is een uitgave van Secretary Plus Management Support NV.

REDACTIE Lieven Elst (Schrijf.be). **FOTOGRAFIE** Filip Van Loock, Frank Toussaint, Peggy Styfhals. **PRE-PRESS** Satelit Pre-Press NV. **DRUK** Antilope Printing NV. **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER:** Christine Van den Eynde, Directeur Secretary Plus Management Support NV, Luchthavenlaan 10, 1800 Vilvoorde.
• Opname van de artikels is enkel toegestaan met schriftelijke toestemming van de uitgever. • Het internetadres van Secretary Plus is: <http://www.secretary-plus.com> • E-mail: info@secretary-plus.be • De verpakkingfolie van Secretary Vision bestaat uit milieuvriendelijk polyethyleen. Deze kunststof vergaet en breekt af tot een onschadelijke stof. Opplage: 27.000 exemplaren.

CAREER *Plus*

ENQUÊTE MANAGEMENT ASSISTANTS:

GEZOCHT M/V MET STERKE PERSOONLIJKHEID

1 absolute nr. 1: betrouwbaarheid.

Deze competentie krijgt bij assistants en managers allebei zonder discussie de hoogste score (98,9% en 99,4%). Managers willen vooral kunnen rekenen op de discretie van hun assistants. Tussen haakjes: "discretie" zelf scoort bij beiden ook ongeveer 97%. Management assistants zijn echte vertrouwenspersonen die beslissingen met verregaande gevolgen vaak veel sneller te weten komen dan de andere bedrijfsmedewerkers. Horen, zien en zwijgen is de boodschap. De assistants zelf zien dit ook zo. Bij hun scoort "betrouwbaarheid" bijvoorbeeld dubbel zo hoog als tiksnelheid en vijfmaal hoger dan "analytisch denken en cijfermatig inzicht".

2 Ervaring is belangrijker dan opleiding

Wie zou het halen bij een sollicitatie: een management assistant met een goed diploma maar met weinig ervaring of een collega zonder diploma met veel ervaring? De resultaten van de enquête zijn duidelijk. 45% van beide doelgroepen vinden "diploma" belangrijk tot zeer belangrijk, terwijl dit ruim 80% van de doelgroepen is bij "ervaring". Schiet de opleiding dan tekort? Is er nood aan meer stages of inloopbanen? Vast en zeker een onderwerp voor verder onderzoek.

3 "Mijn assistant gestresseerd...?"

Management assistants vinden time en stress management een belangrijke competentie (91,9% en 91,3%). Het verschil met hun managers is opvallend. Zij vinden deze eigenschappen bij hun assistants gemiddeld 10% minder belangrijk. Hebben zij wel een goede kijk op de verschillende taken van hun assistants en de stress die deze meebrengen? Ongetwijfeld voer voor een interessante vervolgenquête.

4 "Wij moeten wel degelijk zelfstandig kunnen werken"

Ook bij de eigenschap "Zelfstandig kunnen werken en de leidinggevende vervangen" bedraagt het verschil tussen managers en hun assistants meer dan 7%. Dit lijkt erop te wijzen dat managers de assistants meer beschouwen als iemand die taken uitvoert. Zelf voelen de assistants dit duidelijk anders aan. Voor de taken die zij ter uitvoering krijgen, blijkt er in de praktijk toch een grote mate van zelfstandigheid nodig te zijn.

De management assistants zijn al lang niet meer de tikjuffen van weleer. Tenminste... dat zou je zo denken. Maar welke competenties vinden zij zelf belangrijk voor hun job? Verschilt hun beeld van dat van hun managers? Secretary Plus Management Support organiseerde een grootscheepse enquête. Meer dan 400 managers en 800 assistants stuurden de vragenlijst terug. De resultaten zullen soms verbazen. Wij vatten de belangrijkste ervan in 10 punten samen.



5 Empathie en mensenkennis scoren laag

Merkwaardige vaststelling: zowel managers als assistants vinden de eigenschappen “empathie en mensenkennis” niet zo belangrijk. Toch is de functie “management assistant” zeker geen eenzaam beroep. Contacten leggen, afspraken maken, moeilijke klanten verwijzen, buffer zijn tussen personeel en manager... je zou denken dat daar toch heel wat mensenkennis voor nodig is. Deze lage score (bij beide net iets boven 30%) zou er natuurlijk ook kunnen op wijzen dat deze eigenschap sowieso verworven moet zijn. Zonder kan men geen goede management assistant zijn.

6 Zo mooi...?

Op het vlak van “verzorgd voorkomen” leggen de management assistants de lat duidelijk hoger (84,7%) dan hun managers (70,9%). Anders gezegd: terwijl de enen 's morgens toch aardig wat moeite doen voor de schminktafel en de kleerkast, blijken de anderen daar nauwelijks oog voor te hebben. De persoonlijkheid heeft voor de managers duidelijk voorrang. Zij willen liever een intelligente en betrouwbare medewerker dan een mooie verschijning met weinig inhoud.

7 Ken je landstalen

Managers en assistants zijn het er roerend over eens: taalvaardigheid is een must. Maar wie deze eigenschap op de eerste plaats had verwacht, komt bedrogen uit. Het lijkt erop dat beide groepen dit als een verworvenheid beschouwen. Hierbij kan worden opgemerkt dat naast een opleiding als “secretariaat-talen”, ook afgestudeerden uit de richting “vertaler-tolk” zeker een plaats als management assistant kunnen verwerven.

Proficiat!

U hebt massaal onze enquête uit de vorige editie van Secretary Vision teruggestuurd. Meer dan 1200 inzendingen. Onze 2 winnaars mogen zich met hun partner een weekend lang lekker laten verwennen tijdens een exclusief Thalassoarrangement:

- Anneleen Meijsmans uit Ternat wint een Thalasso weekend voor 2 personen,
- Heidi Putzeys (van de firma F. Van Lanschot Bankiers België N.V.) uit Gingelom wint ook een Thalasso weekend voor 2 personen.

8 Ken je computertalen

Ook hier geen twijfel: management assistants moeten het maximum uit hun pc weten te halen. Samen met hun managers zijn ze het eens over de softwareprogramma's die ze moeten beheersen. In dalende volgorde zijn dit: Microsoft Word, Microsoft Excel, PowerPoint en Access. Uiteraard zijn surfen op het internet en e-mail ook basisvaardigheden (scores ruim boven 80%).

9 “Wat een enthousiasme...”

Managers houden van enthousiaste, actieve, motiverende management assistants (88,5%). Zijzelf vinden dit een heel stuk minder belangrijk voor hun functie (79,8%). Of zijn ze zich er misschien niet meer van bewust hoe enthousiast, actief en motiverend zijzelf wel zijn...?

10 Meer “zijn” dan kennen

Uit de enquête blijkt dat managers persoonlijke eigenschappen van de management assistants – betrouwbaarheid, verantwoordelijkheidszin, doorzettingsvermogen, enthousiasme, enz. – hoger inschatten dan echt technische vaardigheden als “schriftelijk communiceren” of “typsnelheid”. De mens achter de functie is belangrijker dan de functie zelf. Dit resultaat zal mooi in de oren klinken van iedereen die begaan is met het imago van het beroep van management assistant.

Samengevat

Deze enquête leert dat een management assistant op de eerste plaats een sterke persoonlijkheid moet hebben. De basiseigenschappen die goed scoren kunnen in vijf groepen worden samengebracht:

1. betrouwbaar, discreet, verantwoordelijk en diplomatisch
2. sociaal, enthousiast, actief, motiverend, positief
3. organisatorisch sterk, efficiënt, ordelijk, nauwkeurig, zin voor initiatief
4. flexibel, doorzettend, open voor veranderingen, zelfstandig, zin voor stress en time management
5. taalvaardig en computerkennis (dit zijn de belangrijkste “harde” eigenschappen)

“Heel, heel misschien word ik management assistant”

Uit een enquête bij 1000 Vlaamse en Brusselse jongeren blijkt dat de functie “management assistant” nog steeds geen gegeerd beroep is. Het staat slechts op de 14de plaats met een score van 6,25 op 10. Daarmee komt het achter de toppers rechter en huisarts én andere beroepen als journalist, onderwijzer, verpleger, boekhouder en maatschappelijk werker. Opvallend is wel dat de term “secretaresse” met een 19de plaats beduidend lager scoort. Dit betekent dat de inspanningen om het beroep met de nieuwe naam management assistant een andere uitstraling te geven blijkbaar gelukt zijn.

(Bron: Katholieke Hogeschool Leuven)



RONDETAFELGESPREK

“MANAGEMENT ASSISTANTS MOETEN HUN BAAS OPVOEDEN”



Dinsdagavond 9 september. Managers, management assistants en vertegenwoordigers uit het onderwijs zitten samen rond een gezellige en “lekkere” tafel in het hoofdkantoor van Secretary Plus Management Support te Vilvoorde. Onderwerp van gesprek: de resultaten van de enquête over de kerncompetenties van een management assistant. De opleiding en de communicatie tussen management assistant en haar/zijn manager blijken twee hete hangijzers. Maar over één ding is iedereen het eens: de management assistant mag gerust medemanager worden genoemd.

Een diploma is maar het halve werk

We vallen met de deur in huis. “Is voor een management assistant ervaring een grotere troef dan zijn of haar diploma?” De vertegenwoordigers van de bedrijven nemen het woord. Bij Federal Express blijft de basiskennis – en dus het diploma – een absoluut aandachtspunt. Toch zijn er nuances. Dirk Van Den Bosch: “Je moet uiteraard een onderscheid maken naargelang het functieniveau. Als wij een management assistant voor een vice-president zoeken, zal ervaring natuurlijk wel een belangrijke rol spelen.” Jo Geirnaert (Alken-Maes) sluit zich daarbij aan: “Vaak stap je als management assistant binnen op een eerstelijnsniveau. Door inzet en ambitie kan je daarna de hiërarchische ladder beklimmen. Als wij op een gegeven moment voor de keuze staan tussen opleiding en ervaring, zou dat laatste toch wel de doorslag geven.” Bij BASF blijkt de situatie erg specifiek. Sabine Goeminne: “Wij geven ervaring voorrang. Omdat de werktaal bij ons in grote mate Duits is, zijn er bovendien heel wat vertalers-tolken die bij ons de functie van management assistant invullen. De studie van die taal schiet blijkbaar tekort in de klassieke secretariaat-talenopleiding.” Hoe kan je als student management assistant trouwens ervaring opbouwen? Stage is het toverwoord. Afhankelijk van de school, gaan studenten 8 tot 15 weken aan de slag in een bedrijf. Toch is iedereen het erover eens dat dit maar een beperkte kijk op het beroepsleven geeft. En het komt erop aan de juiste stageplaats voor ieders kennis, persoonlijkheid en ambitie te vinden. Geen gemakkelijke klus zo blijkt het, alhoewel de banden tussen scholen en bedrijfsleven de laatste tijd toch aangehaald worden.

“Je moet kunnen zwijgen.”

Tweede thema is betrouwbaarheid. Zowel managers als management assistants plaatsen dit als absolute topper bovenaan de lijst van de competenties voor een management assistant. Het gaat daarbij in de eerste plaats om discretie. Bieke Heylen die zelf in het vak zit: “Je wordt soms met gevoelige informatie geconfronteerd, bijvoorbeeld in het geval van herstructureringen. Je voelt dan zelf wel aan wat je kan en niet kan communiceren.” Haar collega Nathalie Cachbach vertelt over haar ervaring in een Amerikaans bedrijf. Daar moest ze zelfs een geheimhoudingsovereenkomst ondertekenen. Maar betrouwbaarheid betekent natuurlijk ook gewoon afspraken nakomen bijvoorbeeld. Bij het testen van kandidaten is dat een heel belangrijk aandachtspunt geworden. En wat denken de praktijkmensen? Stiptheid blijkt geen punt van discussie te zijn. Een management assistant moet de opdrachten die hem of haar zijn toevertrouwd gewoon binnen de deadlines uitvoeren. Het verwondert dan ook niemand dat “zelfstandigheid” als één van basiscompetenties van een management assistant uit de enquête kwam.

Scholen en bedrijven, één strijd?

Daarmee wordt naadloos de overgang gemaakt naar het overwicht van persoonlijke eigenschappen in de top van de competenties. Daar verbaast zich eigenlijk niemand over. Basisvaardigheden als talen- en pc-kennis moeten sowieso verworven zijn. Management assistants maken het verschil dankzij hun verantwoordelijkheidszin, doorzettingsvermogen en enthousiasme. Wordt daar in het onderwijs wel voldoende

aandacht aan besteed? De tijden blijken ook daar te veranderen. Annick Vanderbiest, opleidingsverantwoordelijke KHLeuven: "Veel meer dan vroeger verloopt het leertraject via projecten. Studenten leren afspraken maken, deadlines respecteren, iets zelfstandig organiseren." Bieke Heylen vindt dat een heel positieve evolutie: "Toen ik studeerde, kreeg je gewoon een score op technische vaardigheden en daarmee was de kous af. Nu kan je toch al een stuk meer naar de praktijk van de job groeien." Blijft natuurlijk de vraag in welke mate je de persoonlijkheid kan laten doorwegen in de quotering van je studenten. Christine Oelbrandt, lector HONIM: "Het is inderdaad niet altijd makkelijk te evalueren. Het zou niet slecht zijn om onze methodes af te stemmen op de systemen die hiervoor in de bedrijven worden gebruikt."

Help, ik verzuip!

En dan een heikel punt. Weten managers wel precies wat de taakinhoud en belasting van hun management assistant is? Dirk Van Den Bosch klopt zich op de borst: "Het is waar dat dat soms een probleem is. Je prioriteiten durven al eens snel veranderen. Je veronderstelt dan dat je management assistant ook meteen kan volgen." Nathalie Cachbach herkent zich daar meteen in: "Je bereidt een presentatie voor en daar komt opeens nog iemand anders met een hoogdringende opdracht binnenvallen. Je moet durven "stop" zeggen. En nog belangrijker is communiceren met je manager(s)." Chris Oelbrandt staat nu in het onderwijs, maar werkte verschillende jaren als management assistant. "Mijn hele planning werd voortdurend overhoop gegooid door allerlei kleine klusjes. Op het einde van de dag leek het wel alsof ik niets had gedaan. Frustrerend." Goed overleg tussen management assistant en manager kan heel wat verhelpen. Ondanks alle goede intenties blijkt daar door de huidige druk op organisaties en mensen jammer genoeg niet altijd tijd voor te zijn.

Sexy functie?

Enkele jaren geleden veranderde de benaming secretaresse in management assistant. Heeft dat het imago van de functie nu echt verbeterd? Christel De Lange, KHLeuven: "Wij merken dat alleszins niet aan de inschrijvingen. Er is zeker geen sprake van een grote 'boom'. Wat wel opvalt, is dat de studenten die voor deze richting kiezen, het ook echt bewust doen. Ze kennen de inhoud van de functie." Veronique Graind'orge, HONIM, beaamt: "De uitval na het eerste jaar is beduidend minder dan in andere richtingen. Jongeren willen het echt maken als management assistant." Maar alhoewel de inhoud van de functie beter gekend is – en ook positief wordt gewaardeerd –, blijft toch de vaststelling dat de instroom van studenten laag blijft. Niet zozeer de naam van de functie, wel die van de opleiding zou afschrikken. Zeg nu zelf, secretariaatsbeheer of kantoor is toch veel minder sexy dan marketing of communicatie? En wat denken de management assistants trouwens zelf over het imago van hun functie? Ze blijken er niet wakker van te liggen. Bieke Heylen vat het mooi samen: "Als de job maar interessant is, dan ben ik al heel tevreden."

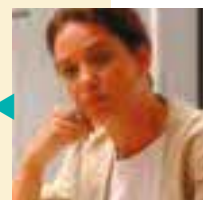
Het laatste woord is eruit. Tijdens een afsluitende drink wordt er nog wat nagekeuvel. En dan is het tijd om naar huis te gaan. De laatste doet het licht uit. Wie dat is...? Een management assistant natuurlijk!

Zaten mee aan tafel

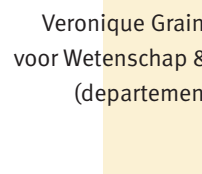


Christel De Lange, lector, Katholieke Hogeschool Leuven – departement ECHO (Economisch Hoger Onderwijs)

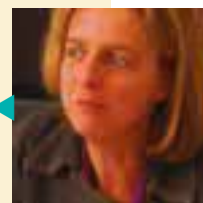
Annick Vanderbiest, opleidingsverantwoordelijke, Katholieke Hogeschool Leuven – departement ECHO (Economisch Hoger Onderwijs)



Chris Oelbrandt, lector, W&K (Hogeschool voor Wetenschap & Kunst) – campus HONIM (departement Handelswetenschappen & Bedrijfskunde)

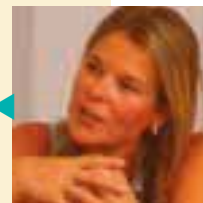


Veronique Graind'orge, W&K (Hogeschool voor Wetenschap & Kunst) – campus HONIM (departement Handelswetenschappen & Bedrijfskunde)



Nathalie Cachbach, management assistant, AEG Belgium

Bieke Heylen, management assistant, De Waal International Management



Sabine Goeminne, HR assistant, BASF Belgium

Jo Geirnaert, HR manager, Alken-Maes



Dirk Van Den Bosch, recruitment specialist, Federal Express

TRENDS Plus

HET KANTOOR VAN MORGEN “MAG HET IETS MEER OF MINDER ZIJN?”

Kantoorinrichting staat niet langer op zichzelf. Meubilair en design komen pas op de tweede plaats. Eerst kijken ingenieurs en ontwerpers naar de evolutie in de organisatiestructuur van bedrijven en naar de technologische ontwikkelingen vooraleer aan de tekentafel te gaan zitten. Wij hadden een ontmoeting met Inge Somers, PR verantwoordelijke bij Bulo (Mechelen).

Fun mag op kantoor

Het valt meteen op als we doorheen de immense showroom wandelen: het grote robuuste houten directeursbureau is “out”, nieuwe toepassingen en vormen zijn “in”. Inge schetst ons de recente geschiedenis van het kantoormeubilair: “Einde jaren tachtig, begin jaren negentig had je vooral het standaardmeubilair. Er werd gekozen in functie van de hiërarchie in het bedrijf. De manager een groot, stevig kantoor in luxueuze houtafwerking, de management assistent een bescheiden afgeleide daarvan in fineer. Met de opkomst van de nieuwe technologieën – computers, laptops, GSM’s – kwam functionaliteit steeds meer op de voorgrond. Bureaus werden een zeer technisch product. Het voorzien van de nodige aansluitingen op de werkplek zelf en tegelijkertijd het verbergen van alle bekabelingen werden belangrijke keuze-criteria. Vandaag doen ook huiselijkheid en “fun” hun intrede. Kantoormeubilair is een deel van het imago van een bedrijf geworden, een middel om zich te onderscheiden in onze diensteneconomie.”

Slapende kantoorinfrastructuur

Maar meer nog dan een kwestie van vormgeving, wordt de evolutie van de kantoorinrichting vandaag gedreven door de ontwikkeling binnen de bedrijven zelf. Inge stipt twee belangrijke evoluties aan. “Op de eerste plaats vermindert de noodzaak om voortdurend op het bedrijf aanwezig te zijn. Medewerkers bellen in, hebben thuis een verbinding met het bedrijfssysteem, werken deeltijds, enz. Wij stellen vast dat de kantoorinfrastructuur op sommige ogenblikken voor nog geen 50% gebruikt wordt. Komt daarbij dat organisaties veel meer dan vroeger flexibel op de marktsituaties reageren. Herstructureringen, verhuizingen... ze zijn aan de orde van de dag. De tweede belangrijke trend met invloed op kantoorinrichting zijn de vastgoedprijzen. Het huren van kantoorruimtes in wereldsteden is peperduur. Per vierkante meter worden soms huurprijzen van 10.000 dollar en meer betaald. Het komt erop aan de ruimte zo efficiënt mogelijk te gebruiken.”

Apart of samen?

Hoe vertalen deze evoluties zich in kantoormeubilair? We staan te kijken naar een klein kantoorbureau. M2 is de naam. Daarmee is meteen alles gezegd. “Dit is een werkplekje dat een hoge mate van functionaliteit met een zeer kleine oppervlakte combineert. De computer staat centraal. M2 schrijft zich perfect in de filosofie van een papierloos kantoor in.” Het blijkt een topper te zijn in grote steden als Londen en Tokio. Organisaties die flexibiliteit hoog in het vaandel dragen, verlaten dan weer

in grote mate het principe van de persoonlijke werkplaats. “Benches”, werktafels met extreem lange en smalle verhoudingen, uit het programma Double You bijvoorbeeld worden naar behoefte bij elkaar gezet en vormen zo grote of kleine bureautafels. Vergelijk deze collectie met het openbaar vervoer. In de piekmomenten zal je je tevreden moeten stellen met weinig plaats, tijdens de rustige uren kan je kiezen waar je zit en hoeveel plaats je inneemt. De “benches” kunnen uitgerust worden met frames, waarin meteen alle aansluitingen zitten: gewoon laptop even inpluggen en werken maar. Ook het zitmeubilair volgt dezelfde trend. Geen grote lederen stoelen voor het flexpersoneel meer, wel snelle “skatertjes” op wieltjes om ook in het kantoor zelf mobiel te zijn.

Toch nog plaats voor het goeie ouwe kantoor

“Deze nieuwe concepten weerspiegelen ook veel meer dan vroeger de nadruk die in organisaties op team- en projectwerk komt te liggen. Mensen werken voor kortere periodes werkelijk naast en met elkaar. Eenmaal het project afgelopen is, worden er andere “projectteams” samengesteld. Daarom moet de kantoorinrichting van morgen meer multifunctioneel zijn en makkelijk herschikbaar.” Betekent dit het einde van het klassieke kantoor? Inge lacht: “Nee, natuurlijk niet. In de storm van de flexibiliteit blijft het hoe dan ook belangrijk om zich op sommige ogenblikken nog individueel te kunnen concentreren. En dan komen natuurlijk meer traditionele kantoorconcepten weer om de hoek kijken. Zij het dan wel in een nieuw en soms gedurfd kleedje...”



Zo zit u efficiënt en “funny”

Wat dacht u van dit “skateboardstoeltje” getekend door Hannes Wettstein? Snel, ergonomisch, wendbaar. Uitstekend voor medewerkers die slechts af en toe op het bedrijf aanwezig zijn en niet echt over een eigen werkplek beschikken.

Stoel, werk- en vergadertafel in één meubel. Het ontwerp “Easy Rider” van Danny Venlet is op dit ogenblik aan een grote doorbraak bezig.

Info: Bulo, (015) 28 28 28,
www.bulo.com, info@bulo.be





TIJD VOOR EINDEJAARSGESCHENKEN “HET STRIKJE ER ROND IS GRATIS!”

Het eindejaar is geschenktijd. Maar hoe kan u uw klanten en relaties blijven verrassen? Wij speurden naar een aantal trends op de “weggeefmarkt” en geven u een viertal concrete suggesties die ook nog op het laatste moment – “Oeps, die klant was ik vergeten!” – redding brengen.

Niets nieuws onder de zon?

Het regent weer catalogi op uw bureau. Het lijkt elk jaar weer veel van hetzelfde te zijn. Wat wordt het deze keer? Nog maar eens een bureauonderlegger, een agenda of een papierklembord? Eén ding is zeker. Er zit weinig beweging in de markt van de relatiegeschenken. Echt opvallende nieuwigheden zijn er nauwelijks. En grote hypes zoals 10 jaar geleden de balpen met het digitale klokje zijn er al helemaal niet. Toch zou het niet fair zijn om van een conservatieve sector te spreken. Er zijn wel degelijk enkele trends te bespeuren. Grote klassiekers worden voortdurend in een nieuw en verfijnder jasje gestoken. Design maakt de geschenken tijdloos en ook de prijs is door de ontvanger moeilijk in te schatten. Aanstekers, asbakken, weerstations, balpennen, kopjes ... ze lijken haast allemaal weggelopen van gerenommeerde Italiaanse tekentafels.

“Mama, geef de Secretary Plus eens door...”

Tweede vaststelling. Gebruiksvoorwerpen doen het steeds beter. Terwijl zinloze gadgets snel in de prullenmand belanden, zorgen regenschermen, zakcalculators en pennensets er bijvoorbeeld voor dat de naam van uw bedrijf een jaar lang “top of mind” bij uw klanten of prospecten blijft. Let wel, vaak komt u met uw geschenk als tweede. Het komt erop aan uw voorgangers te overtreffen. Originele vormgeving en onverwachte extra's zorgen ervoor dat uw cadeau de bovenhand haalt. Wilt u de ziel van uw klant helemaal inpalmen, dan zijn gebruiksvoorwerpen uit de huiselijke sfeer zeker een aanrader. Wat dacht u van een design fonduestelletje, eventueel aangevuld met bordjes? Of wordt het een tappas- setje uit aardewerk, gecombineerd met een receptenboekje? Nog leuker is het wanneer u bij deze huiselijke geschenken ook nog de ingrediënten voegt waarmee keukenprinsen en -prinsessen aan de slag kunnen gaan. Let wel steeds op versheidsdata en laat u liefst adviseren door gespecialiseerde bedrijven. Maar één ding is zeker: met deze geschenken voor privégebruik mag u ervan op aan dat op gezellige familiemomenten ook uw bedrijfsnaam voorwerp van gesprek is.

Maak van een geschenk uw geschenk

Eindejaarsgeschenken worden steeds persoonlijker. Terwijl ze vroeger in bulk aangekocht werden, is er nu een dubbele evolutie. Kies geschenken die in relatie staan tot uw dienst of product. Zo was een radio in de vorm van een computermuis voor een softwarebedrijf onlangs een grote hit. Ken ook uw klanten. Tracht tijdens het jaar hun persoonlijke interesse te achterhalen. Zo geeft u wijn of wijnaccessoires aan een amateur-oenoloog, een leuke rugzak aan een wereldreiziger, een sporttas aan een tennisser en een goed boek aan een would-be auteur. En natuurlijk draagt elk geschenk wel uw logo. Steeds meer krijgen business giftbedrijven een lijstje met persoonlijke voorkeuren per klant voorgelegd. Het is aan hen om uit het grote aanbod individuele pakketten uit te werken.

Tot slot, vergeet ook niet voor uzelf eens een cadeautje te kopen. Dat hebt u na al dat kiezen en keuren in de wereld van de eindejaarsgeschenken wel verdiend!

VIER EINDEJAARSTOPPERS “WAW, BEDANKT!”

Plutos Bureaucalculator

Luxeus design aan een kleine prijs. Aluminiumhuis. Met kalender- en alarmfunctie. Wereld- en zomertijd. Verschillende alarmtonen. Geheugen. 5,69 euro. Rivanco: (015) 20 20 95, www.rivanco.be, info@rivanco.be



Sigarenhumidor

Exclusieve sigarenbewaarkist. Met vochtregelingssysteem. Materiaal: hout en leer. Met sigarenetui. Geleverd zonder sigaren. 62,39 euro. Rivanco: (015) 20 20 95, www.rivanco.be, info@rivanco.be



Salade-dressingmaker

Hoogkwalitatief huishoudapparaat voor het maken van dressings. Met receptenboekje. 23,50 euro. Eventueel aan te vullen met een plexiglazen slakom, slabestek en een bijpassend wijntje. Totaalprijs: 50 euro. ISPC(*): (09) 241 51 11, www.ispc-int.com, sales.gent@ispc-int.com

Feestelijke tafelaankleding

Pakket van verschillende decoratieve lichtjes, tafelopertjes (verkrijgbaar in verschillende kleuren), 2 hartelijke wijnen en wijnglazen. +/- 45 euro. ISPC(*): (09) 241 51 11, www.ispc-int.com, sales.gent@ispc-int.com

(* ISPC is een groothandel en levert uitsluitend aan bedrijven.

DUO-PORTRET *Plus*

GEEN HANDIGE HARRY, WEL HANDIGE ELS

“De koffie zet ik zelf wel”

Panasonic voorstellen is zowat een open deur intrappen. Consumentenelektronica, professionele business- & communicatiesystemen... Panasonic en het zustermerk Technics kleuren de nationale en internationale markt. Voor België en Luxemburg bevindt de zetel zich in Groot-Bijgaarden. Een team van zo'n 85 medewerkers staat er in voor de invoer en verdeling van de producten én de dienst naverkoop. Het HR-management is in handen van Marie-Christine De Preter. En zij is niet de “chef” in de traditionele zin van het woord. “Ik heb een ploeg van drie medewerkers. Die hebben elk hun takenpakket dat ze zelfstandig beheren. Je zal hier geen secretaresse vinden. Koffie zetten en kopietjes maken kan ik best zelf.”

Gevonden: girlpower

In het voorjaar ging Marie-Christine op zoek naar iemand die haar kon bijstaan in het beheer van de bedrijfsgebouwen en ook het wagenpark voor zijn rekening kon nemen. “Toegegeven, ik dacht in eerste instantie aan een man. Hij moest dan niet alleen handig genoeg zijn om eventueel onze klusjesman bij te springen, maar ook genoeg ‘brains’ hebben om onderhoudsteams aan te sturen of om te onderhandelen met allerlei toeleveranciers.” Marie-Christine was dan ook aardig verrast toen de vestiging van Secretary Plus Management Support te Aalst haar Els De Schryver voorstelde. Toch klikte het van bij het eerste gesprek. Ook Els herinnert het zich nog alsof het gisteren was: “Ik ging echt met een goed gevoel naar buiten. Met flink wat ervaring als office manager achter de rug voelde ik me geknipt voor de job. En ja, handig ben ik ook. Recent hadden we hier intern een verhuizing. Het was lang wachten op de technici om het meubilair te monteren. Ik heb dan maar zelf de schroevendraaier uit de werkkoffer gehaald.”

Geen meid voor alle werk

Natuurlijk moest Els meer hebben dan twee rechterhanden. Marie-Christine somt ons de basiseigenschappen op van iemand die op een personeelsdienst werkt. “Je moet zin voor initiatief hebben en discreet en diplomatisch zijn. Je bent in belangrijke mate een rolmodel voor de rest van het bedrijf. Ik kan het niet maken alle medewerkers te wijzen op het stipt naleven van procedures als mijn eigen mensen er zelf een loopje mee nemen.” Els lacht: “Voeg daar nog maar vindingrijkheid als belangrijke eigenschap aan toe. Weet je, ik heb in mijn carrière ook als klassieke secretaresse gewerkt. Dat lag me niet zo. Nu werk ik zelfstandig projecten af. Zo ben ik op dit ogenblik bezig met het opstellen van een stand van zaken op het vlak van brandveiligheid. Op basis daarvan gaan we een actieplan ontwikkelen. Dat is een spannende uitdaging.”

Tijdelijk wordt vast

Voor Marie-Christine is delegeren de ideale managementstijl. Dit betekent echter niet dat ze Els aan haar lot overlaat. “We hebben elke vrijdagvoormiddag een structureel werkoverleg. En natuurlijk werkt ze ook gewoon in het kantoor hiernaast. Als ze met vragen zit, lossen we die snel samen op.” En het moet gezegd, ook Els is enthousiast over deze manier van werken. En dat laat ze graag zien. Ze is het zonnetje in huis. Wat vindt Marie-Christine trouwens de sterkste eigenschap van Els? Haar enthousiasme, zo blijkt.

En dat enthousiasme kreeg nog een extra duwtje in de rug toen ze onlangs te horen kreeg dat ze een contract van onbepaalde duur zou kunnen ondertekenen. Conclusie? Marie-Christine en haar gebouwen- en fleetassistente vormen een hecht team. Hoelang dat nog mag blijven duren...? “Heel lang ...,” klinkt het in koor.



Els
De Schryver

Marie-Christine
De Preter

Marie-Christine De Preter, Personnel Manager bij Panasonic (Groot-Bijgaarden), zocht een handige Harry voor het beheer van de bedrijfsgebouwen en het wagenpark. Bij Secretary Plus Management Support vond ze Els De Schryver. Die bleek niet alleen overweg te kunnen met hamer en schroevendraaier, maar wist daarnaast ook bikkelhard te onderhandelen over bijvoorbeeld onderhoudscontracten. Een méér dan handige Els dus.

INVESTEREN IN OPLEIDING

GINA OPDEBEECK: “TRAINING VAN EEN INDIVIDU MAAKT DE HELE ORGANISATIE BETER”

Talent is de toekomst van elke organisatie. Hoe zorg je ervoor dat dit talent zich verder ontwikkelt? Voetbalteams hebben hun beloftenelftal, United Services Group – waarvan Secretary Plus Management Support deel uitmaakt – haar “masterclass”. Daar krijgen middenmanagers de voedingsbodem om verder door te groeien in de organisatie. Gina Opdebeeck, regiomanager, zat in 2002/2003 op de eerste rij. We ontmoeten een enthousiaste doorzetter.

Terug naar school?

United Services Group is een dienstenorganisatie met werkmaatschappijen in verschillende Europese landen. Secretary Plus Management Support is één van de bedrijven uit deze groep. Elk jaar krijgen middenmanagers de mogelijkheid om zich te verdiepen in het vak van manager. De doelstelling is duidelijk: high potentials ondersteunen, binden en boeien. Vaak werken zij van resultaat naar resultaat, met weinig aandacht voor de grotere werkprocessen en omgeving waarin zij “ondernemen”. Met de masterclass wil United Services Group nieuwe horizonten voor hen openen. Ook Gina Opdebeeck keerde een jaar lang terug naar de schoolbanken.

Streng selectie

“De lat ligt hoog. Op de eerste plaats moet je voorgedragen worden om in aanmerking te komen voor de masterclass. Daarna volgen stevige assessment sessies. Van de zeventig kandidaten konden er uiteindelijk slechts vijftien deelnemen. Ik was één van de gelukkigen die in september 2002 kon starten,” vertelt ze. In een eerste fase zitten de masterclassers in dagmodules bij elkaar. In de weken daartussen werken ze aan thuisopdrachten en bereiden ze de volgende modules

voor. Iedere module behandelt een ander management-aspect: marketing, people management, strategie, bedrijfsfinanciën, enz. Gina: “Onze opdrachten situeerden zich zowel in een fictieve onderneming als in onze eigen organisatie. We kregen daarbij persoonlijke ondersteuning onder de vorm van modules over zelfkennis & teammanagement en stress-beheersing.”

Meer dan leren ‘managen’

Echt intensief wordt de masterclass in de tweede helft. Aan de bijeenkomsten en het huiswerk wordt nog een derde element toegevoegd: een opdracht van het Executive Committee. De deelnemers wordt gevraagd een actueel thema te analyseren en voorstellen uit te werken. Gina: “We kregen de opdracht in januari. Er werd van ons in juni een presentatie verwacht voor alle directeuren van alle werkmaatschappijen van België en Nederland. Het heeft heel wat inspanning van alle deelnemers gekost, maar het is ons gelukt. En het waren misschien wel de meest leerzame maanden van de masterclass. We leerden niet alleen ‘managen’, maar ook werken in team. Voor mij was het alleszins een ervaring om nooit te vergeten. Ik ben ervan overtuigd dat zo’n intense training niet alleen één persoon, maar de hele organisatie beter maakt.”



Gina Opdebeeck



Peter De Prins

SECRETARY Plus

klanten in de klas

Dit jaar organiseerde Secretary Plus Management Support samen met het opleidingsbedrijf LinkPower trainingssessies voor klanten en zakenrelaties. Op een tiental vestigingsplaatsen hield Peter De Prins (LinkPower), workshops over het thema “lichaamstaal” (“De waarheid achter de waarheid”). Het werden telkens druk bijgewoonde en zeer interactieve bijeenkomsten. Peter: “Het aanbieden van kosteloze opleidingen aan klanten is vrij uitzonderlijk, denk ik. Uiteraard is dit onderdeel van de grotere marketingmix, maar de doelstellingen van Secretary Plus Management Support liggen breder. We willen in de volgende jaren doorgaan met het demystifiëren van een aantal veelgehoorde

vaktermen. Dit vergemakkelijkt de communicatie tussen dienstverlener en opdrachtgever. En uiteraard nemen de deelnemers een aantal onmiddellijk bruikbare vaardigheden mee naar huis.” Ondertussen staat ook het thema voor de workshops in 2004 vast: “coaching”. Alvast iets om naar uit te kijken, zeker omdat er voor, tijdens en na de eigenlijke uiteenzetting ruimte is om in een ongedwongen sfeer met collega’s uit andere bedrijven of organisaties bij te praten.

Voor meer info over de volgende workshops van Secretary Plus Management Support contacteert u Joëlle Tay, (02) 600 70 00, jtay@unitedsb.be. Voor een overzicht van het volledig trainingsaanbod van LinkPower: (02) 266 88 00, office@link-power.com.

Congressen organiseren
in exclusief

Andalusië





“We hebben binnenkort onze jaarlijkse boardmeeting. Kan jij enkele locaties voorstellen?” U kan natuurlijk naar de grote klassiekers in eigen land grijpen, maar er zijn exclusieve alternatieven die vergader-efficiëntie met een zeer hoge PR-waarde combineren. We ontdekten in Andalusië het vijfsterren-centrum Cortijo Soto Real. Een ideale omgeving om belangrijke beslissingen te nemen of om product-lancerings en incentives te organiseren,

Duizend en één nacht?

Sevilla, Jerez de la Frontera... roepen deze plaatsen bij u ook beelden van zonovergoten culturele verfijning op? In de omgeving van deze twee steden, verscholen tussen de Andalusische heuvels, ontdekten we een unieke congresinfrastructuur. Wat in het begin van de vorige eeuw nog één van de paleizen van een Moorse prins en zijn harem was, biedt nu alle comfort en luxe voor topmeetings van het internationale zakenleven. In samenwerking met een zusterhotel in Jerez was het Cortijo Soto Real onlangs bijvoorbeeld het podium voor de lancering van de nieuwe Porsche Cayenne. Het gaat om een domein van zo'n 2400 hectaren groot met een hotelinfrastructuur die perfect in de Moorse geschiedenis van deze regio past. De prachtige kleuren, de verfijnde aankleding... wie hier boekt, wandelt een sprookje binnen. En dat is niet overdreven, want met de roemrijke en romantische daden van de oorspronkelijke bezitter zou u menige avond kunnen vullen.

Vele koninklijke extra's

Maar op de eerste plaats bent u natuurlijk op zoek naar congresfaciliteiten. En hier wordt zelfs de meest veeleisende organisator op zijn wenken bediend: een grote indeelbare congreszaal met alle technologische mogelijkheden, kleinere meetingrooms en privé vergader- en werkruimtes in elke executive verblijfskamer. Leuk, zal u zeggen, maar moet u daarvoor naar Andalusië? Wellicht niet, maar ervaren congresorganisatoren zullen de vele extra troeven van dit complex meteen naar waarde weten te schatten. Hoewel dichtbij twee levendige steden, verblijven de gasten allemaal op een exclusief domein. Zo hebt u de deelnemers aan uw evenement volledig in de hand en zijn ze meteen afgeschermd tegen de jachtige buitenwereld. Terwijl de pauzes op traditionele congressen veelal in de wandelgangen of de lobby worden doorgebracht, maakt u van een “break” hier ook een

echte breuk. Tussen de lezingen door praten de deelnemers bij tussen de palmbomen op een zonovergoten terras. Belangrijkste pluspunt van een organisatie in dit congrescentrum is misschien nog de algemene sfeer. Die blijft ongetwijfeld nog jaren in de herinnering nazinderen. Het besef te gast geweest te zijn in een internationale topomgeving – waar koningen en prinsesjes verbleven en verblijven – met wortels in het rijke Andalusische verleden zal menige belangrijke beslissing een exclusief tintje geven.

Na de inspanning, de ontspanning

En omdat de boog niet altijd gespannen kan staan, zijn er tal van mogelijkheden voor het ontwikkelen van een bijhorend sociaal programma. Het domein zelf biedt een ruim gamma mogelijkheden: wandelen, mountainbike, quads, paardrijden – eigen fokkerij! –, mennen, patrijzenjacht, een beauty- en fitnesscentrum, drie zwembaden, tennis, kleiduifschieten, flamencoavonden, enz. In de buurt van de Cortijo liggen een aantal typische Andalusische “pablos blancos” – witte dorpen – en enkele beroemde sherryproducenten. Natuurlijk zijn ook de culturele steden Jerez de la Frontera en Sevilla elk maar een dertigtal kilometers veraf. Leuk om weten is tot slot dat het hotelpersoneel werkelijk alles voor u organiseert: vanaf de aankomst op de luchthaven in Jerez, Sevilla of Malaga, over het eigenlijke congres en sociaal programma tot en met “farewell presents”.

Praktisch

- Dagelijks vluchten Brussel - Sevilla en Brussel - Malaga, enkele malen per week Brussel - Jerez.
- 26 uitzonderlijke executive rooms in authentieke Moorse stijl met privé werk- en vergaderruimte (inclusief alle nodige aansluitingen).
- Alle moderne congresfaciliteiten met een capaciteit tot 500 personen (beschikbaar vanaf 2004).
- Cortijo Soto Real is onderdeel van de private keten HACE-Hoteles Andaluces con Ecanto (6 hotels). Gezamenlijk beschikken zij over de ervaring en know-how om zeer grote congressen of evenementen te begeleiden.
- Contact: (0034) 955 869 200 of via Alltravel (089) 46 43 42.

EEN CONGRES IN HET BUITENLAND ORGANISEREN?

- Bepaal uw locatie in functie van uw doelstelling. Centraal voor internationale gasten, een originele plaats als PR-actie, enz.
- Werk via een betrouwbare partner. Laat u adviseren door deskundige mensen of raadpleeg collega's uit andere bedrijven met ervaring op dit vlak.
- Ga vooraf altijd ter plaatse. Telefoon, fax en internet werken

prima, uw eigen ogen, oren en mond doen het nog beter.

- Werk samen met de mensen ter plaatse uur per uur een congresscenario uit.
- Houd steeds een alternatief programma achter de hand. Hoe goed voorbereid, het buitenland blijft nog steeds een stukje onbekend terrein.





HELP, EEN MOEILIJKE KLANT AAN DE TELEFOON!

“U moet eens goed naar me luisteren. Dat is al de vijfde maal dat ik bel voor hetzelfde probleem. Er is nog steeds geen oplossing. En nu kom ik bij u terecht...”. Management assistants zijn vaak de laatste schakel in het proces vooraleer ontevreden klanten eisen de “baas” zelf aan de lijn te krijgen. Brult u terug of wentelt u zich in het stof? Geen van beide. Blijf rustig en geef de beller duidelijkheid.

“Ik heb er genoeg van.”

U kent die telefoontjes wel. Klanten zijn boos omdat een product of dienst niet aan hun verwachtingen beantwoordt, omdat de technische dienst niet komt opdagen of omdat beloftes op het vlak van levertermijnen niet worden nagekomen. Ze hebben al een heel telefoontraject doorheen uw bedrijf afgelegd en komen uiteindelijk bij u terecht. U voelt de briesende adem haast door de hoorn. Wat doet u? Laat u de klant uitrazen, zegt u de klacht te zullen doorgeven en legt u daarna in? Fout. De klant was ontevreden, hij is nog steeds ontevreden. En zelf blijft u ook met een opgelaten gevoel zitten. U hebt geen begrip getoond en u hebt uw eigen mensen die de klant ook al te woord stonden niet verdedigd. Kan het beter? Jazeker.

“Eindelijk iemand die luistert.”

Vuistregel één: laat de klant uitpraten. Onderbreek hem niet. Eenmaal hij zijn persoonlijk verhaal heeft kunnen doen, zal u merken dat de redelijkheid snel weerkeert.

Hij zal ook naar u willen luisteren. Begin met uw spijt uit te drukken over het feit dat er iets misgelopen is. Maak duidelijk dat dit slechts heel zelden voorkomt. Engageer u persoonlijk om zijn klacht op te lossen. Het resultaat van uw eerste reactie? De klant voelt zich begrepen. U hoort hem door de hoorn haast “Eindelijk...” zuchten. En u hebt tegelijkertijd het imago van uw bedrijf hoog gehouden. Een mooi begin. Wat nu? Zeg dat u zijn klacht zal noteren en vat alles nog even samen. Voegt de klant nog een aantal elementen toe, onderbreek hem dan indien bepaalde zaken onduidelijk zijn. Zo ontstaat er een redelijk gesprek. De klant voelt dat u hem ernstig neemt. Tot slot vraagt u of u alles goed begrepen hebt. Wedden dat de hemel al voor een groot stuk opgeklaard is?

“Dat is dan afgesproken.”

Daarna het meest heikele punt. Ongetwijfeld wil de klant van u een oplossing. Beloof nooit meer dan u kan waarmaken. U kan wel bevestigen dat alles genoteerd is en dat u met de betrokkenen zal overleggen. Geef aan wanneer u hem zal terugbellen... en bel hem ook terug, zelfs als u niet meteen een oplossing heeft kunnen vinden. De klant zal uw inspanningen waarderen en opnieuw vertrouwen krijgen in uw organisatie. Wat begon als een negatieve ervaring kan u zo laten eindigen in verstevigde klantenrelatie. Tot slot: klanten kunnen ook ongelijk hebben. Als een klacht buiten proportie of onredelijk is, zeg dat dan ook... rustig en goed geargumenteerde.

“Geachte Mevrouw, Heer, ...”

En wat als u een klacht per brief of e-mail ontvangt? Regel één: leg die niet opzij. Regel twee: bedank de klant voor zijn klacht. Begin zo uw antwoord met een positieve noot. Volg daarna dezelfde stappen als bij het klachten-telefoontje. Wijs erop dat wat er gebeurd is slechts zelden voorkomt en duid aan welke de stappen zijn die u zal ondernemen om tot een oplossing te komen. Verstuur uw antwoord liefst dezelfde dag nog. Klanten ervaren hun klacht altijd als hoogdringend. Veel succes!

Hoe goed scoort u?

10 vuistregels voor succesvol telefoneren

1. Neem de telefoon op na min. 3 signalen.
2. Praat langzamer dan bij een gewoon gesprek.
3. Wees altijd vriendelijk en luisterbereid.
4. Toon begrip.
5. Stel duidelijke vragen.
6. Vat af en toe het gesprek samen.
7. Maak duidelijke en concrete afspraken.
8. Besluit steeds met een herhaling van de essentie van wat afgesproken is.
9. Laat de andere uitpraten.
10. Excuseer u als het gesprek onverwachts gestoord wordt: hoestbui, krakende lijn,...



Websites updaten: Uitbesteden of zelf doen?



Niets vervelender dan een website waarvan de informatie in maanden niet meer is geactualiseerd. Vaak zijn het management assistants die moeten zorgen voor de broodnodige updates. Zij kunnen kiezen tussen zelf doen via een content management systeem of uitbesteden. Wij zetten de pro's en contra's van beide mogelijkheden even op een rijtje.

Zonder moeite?

Even verduidelijken. Elke website heeft een voor- en een achterkant. De voorkant zijn de mooie plaatjes, tekeningen en teksten die u via het internet kan bezoeken. De achterkant zijn de softwaresystemen die toelaten informatie op de site te plaatsen. Terwijl enkele jaren geleden nog programmeurs nodig waren voor het onderhouden en actualiseren, kan dit nu vanaf uw eigen PC via een content management systeem. Hoe werkt dat precies? Het gaat om een softwareprogramma dat u invulschermen aanbiedt om zo de inhoud van de website zelf aan te passen. Geen kennis van programmeertalen nodig! Ook foto's en afbeeldingen staan met enkele klikken van de muis op de plaats waar u ze wil hebben. Kinderspel.

Bezint eer ge "update"

En net die eenvoud is naast het belangrijkste voor- ook het grootste nadeel. Alles gaat vaak zo snel dat informatie op het verkeerde ogenblik en nog onvoldoende gecontroleerd wereldwijd op miljoenen schermen verschijnt. Daarom is het aangewezen het proces te vertragen met controlerondes. In veel bedrijven maakt men trouwens een onderscheid tussen content owner en content manager. De eerste is

verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie, de tweede voor het "on line" plaatsen. Als extra controlemogelijkheid wordt nieuwe informatie in de praktijk vaak eerst "off line" gezet. Ze is slechts toegankelijk voor een select gezelschap binnen het bedrijf dat de inhoud nakijkt en eventueel bijstuurt. Aan de voorzijde van de website is er nog niets veranderd. Dat gebeurt pas als de content manager op de knop "publish" klikt.

Wat moet dat kosten?

Wanneer kiezen voor een externe dienstverlener om uw website te actualiseren? Die keuze zal vaak door de kostprijs worden ingegeven. Een content management systeem is software op maat. Daarvoor moet u aardig in de geldbeugel tasten. Beheert u echter een website die veel onderhoud en actualisatie vraagt, dan is de investering snel terugverdiend. Voor websites met weinig onderhoud of ingewikkelde updates kan u misschien beter een externe programmeur of een gespecialiseerd bedrijf onder de arm nemen. Dit verandert wel niets aan uw verantwoordelijkheid op het vlak van het verzamelen en controleren van de informatie. Die kan u niet uitbesteden.

Conclusie

Ook op het vlak van het onderhouden en actualiseren van websites geldt: ieder moet doen waar hij of zij goed in is. Een goede richtlijn: voor vele eenvoudige updates kiest u een eigen "content management system"; minder of ingewikkelde updates zijn voer voor een externe specialist. Wat ook uw keuze is, het verdelen van de verschillende verantwoordelijkheden in het proces is een goede manier om ervoor te zorgen dat alles op wieltjes loopt.

"Opsplitsing taken een noodzaak"

Tania Coosemans werkt als communicatieverantwoordelijke op de afdeling Vorming van het ministerie van de Vlaamse overheid. Ze beheert o.a. de website www.vlaanderen.be/personeelopleiding. Daarop worden op zo'n 300 pagina's de verschillende ontwikkelinitiatieven voor het eigen personeel gepubliceerd. De taak van webmaster werd onlangs opgesplitst. "De inhoud bewaken van wat je op het web plaatst is essentieel," vertelt Tania. "Wij krijgen informatie via verschillende bronnen, vaak nog op heel verschillende manieren aangeleverd. Bovendien heeft een verandering in de tekst van de ene pagina vaak gevolgen voor andere teksten. Dat kan je als technisch webmaster niet bijhouden. We hebben nu een controleronde ingebouwd. Vooraleer we informatie op het web brengen, screen ik of de inhoud consistent is met andere teksten, of alle nodige informatie beschikbaar is en of er andere pagina's moeten veranderen. Ik zorg ervoor dat informatie op het juiste tijdstip op het web verschijnt én ook weer verdwijnt. Tenslotte doe ik de eindredactie van de webteksten vooraleer de webmaster ze online zet."

“ TAKE A BREAK ”

ZALIGE EVEN-TUSSENUIT-IDEEËN

Een paar dagen genoeg van nota's, memo's, conferenties, vergaderingen, deadlines, telefoontjes en e-mails? Even de batterijen opladen? Rust vinden hoeft niet duur te zijn. En de leukste plekjes liggen soms vlakbij. We sprokkelden drie ideeën voor een originele tussendoorvakantie. Alleen, met zijn tweetjes of met het hele gezin.

Rijsel: op elke hoek een nieuwe ontdekking

Met de T.G.V. slechts 38 minuten rijden vanuit Brussel en u bent in Rijsel, volgend jaar de culturele hoofdstad van Europa. Monumenten werden in hun originele pracht hersteld, musea genieten internationale bekendheid, verkeersvrije straten nodigen uit tot stijlvol winkelen en talrijke groene zones laten u herademen. Het hele jaar door staan hier theaterstukken, opera's en concerten op de culturele agenda. Met het openbaar vervoer komt u snel waar u zijn moet. Wat mag u zeker niet missen? Le vieux Lille met als orgelpunt de Oude Beurs, de terrasjes op Place de Gaulle, de “Furet du Nord” – de grootste boekhandel ter wereld –, Le Palais des Beaux Arts met schilderijen van Rubens, Goya en Delacroix, enz. Houdt u van snuisterijen? Dan komt u zeker tijdens de maand december de kerstmarkt bezoeken of tijdens het eerste weekend van september de grootste vlooiemarkt van Europa. Tips om te overnachten: hotels Art Déco Romarin, Bellevue – op de Grand Place! – en Carlton. Op basis van een tweepersoonskamer betaalt u gemiddeld zo'n 80 euro per persoon per nacht (tweepersoonskamer met ontbijt). Info over de stad? <http://www.lille.cci.fr/tourisme/>.



Even over en weer naar Mallorca

Met de goedkope vluchten komen zonnige bestemmingen heel dichtbij. Voor zo'n 80 euro staat u al in Palma de Mallorca

(heen- en terugvlucht). Weg van de drukke centra vindt u hier heel wat minder gekende, maar daarom niet minder comfortabele familiehotteltjes. Neem nu het Hotel Bahia in Peguera. Klein en intiem, op 100 meter van het strand. Alle kamers zijn voorzien van badkamer, telefoon en televisie. Hoe wilt u zich ontspannen: aan één van de twee zwembaden, in de sauna, op de putting green of het petanqueterrein...? Het interieur is prachtig gerestaureerd door de eigenaars zelf. U zal verbaasd staan kijken naar de honderden voorbeelden van Mallorcanse volkscultuur die in het gebouw werden verwerkt. De keuken biedt u elke dag het beste wat op de lokale markten te verkrijgen is. Wanneer u even van de zon wil genieten, is dit een perfect adres om te onthouden. Voor een midweek betaalt u slechts 80 euro (prijs per persoon per nacht op basis van tweepersoonskamer en halfpension).

Voor meer info over deze bestemmingen loopt u even langs in één van de kantoren van Alltravel – hoofdkantoor Bree (089) 46 43 42. U vindt nog andere leuke even-tussenuit-ideeën op www.alltravel.be.



Relaxen in Chaufontaine

In de driehoek Luik-Verviers-Namen wordt u verwacht voor enkele dagen uitrusten in weelde. Wij kozen voor u het Hotel Palace in het centrum van Chaufontaine. Vertrek van hieruit voor één van de vele bewegwijzerde boswandelingen in de omgeving, ontdek de forten, relax in het thermenbad, haal uw “smoking gun” boven in het nabijgelegen westerdorp... ideeën genoeg om even lichaam en geest te herbronnen. De luxe van de kamers, het romantische tafeltje in het restaurant – proef zeker één van de streekgerechten of reserveer een gastronomisch arrangement – ... het maakt allemaal deel uit van uw ontspanvakantie. En de rust van dit lieflijke dorpje krijgt u er gratis bij. Sportievelingen meten zich met elkaar op de tennisbanen of de verschillende mountainbikeparcours. Genieters slaan een balletje op het minigolfterrein. Voor een overnachting in een tweepersoonskamer met ontbijt betaalt u per persoon 80 euro. Een prima weekendidee. Mis de muzikale optredens op zondagnamiddag niet! Een voorproefertje vindt u op www.palacehotel.be.

Fabienne
Verdoort -
Nathalie
Van Cutsem -
Florence Ledecq
- Marie-Noëlle
Dachelet -
Monique
Schellens -
Christien
Gebruers



Avenue Louise Interim en Secretary Plus Management Support slaan de handen in elkaar

Sinds juni 2003 vaart Avenue Louise Interim onder de vlag van Secretary Plus Management Support. Beide bedrijven werkten niet alleen in hetzelfde marktsegment, maar behoren ook alle twee tot de United Services Group. Avenue Louise Interim heeft twintig jaar ervaring in het rekruteren en uitzenden van hooggekwalificeerde en meertalige management assistants in een internationale omgeving. De consultants vullen vacatures in voor topbedrijven in de Brusselse regio. Met het samengaan van Avenue Louise

Interim en Secretary Plus Management Support zullen deze opdrachtgevers nu een beroep kunnen doen op een ruimer databestand van potentiële medewerkers. Meteen kunnen zij ook rekenen op de kracht van een nationaal gestructureerde organisatie. Wat verandert er concreet voor bedrijven en kandidaten? De kennis en ervaring van alle vroegere medewerkers van Avenue Louise Interim blijven ter beschikking. Ook de telefoon- en faxnummers plus de e-mailadressen blijven geldig. Het kantoor verhuist wel. U vindt het nu in een schitterende residentie: Moliërelaan 119, 1190 Brussel.

Ellen Van
Muylder -
Muriel
Baes -
Isabelle
Moeyaert -
Christine
Van den
Eynde -
Anke van
Oosterhout
- Gina
Opdebeeck



Secretary Plus Antwerpen is verhuisd

Sinds kort vindt u het Antwerpse kantoor van Secretary Plus Management Support op een nieuw adres: Britse Lei 80, 2000 Antwerpen, tel. (03) 800 40 50, fax (03) 800 40 59, e-mail: antwerpen@secretary-plus.be

Secretary Plus Management Support blaast 10 de kaarsje uit! Blaast u even mee?

Dit jaar is het feest bij Secretary Plus Management Support België. Tien jaar geleden ging de eerste vestiging open te Antwerpen. Dat was drie jaar na de succesvolle start in Nederland. Na Antwerpen volgden snel Brussel en Gent. Ook bij onze Noorderburen ontwikkelde Secretary Plus zich snel. Op zes jaar tijd kon daar tien keer het lint voor een nieuw kantoor worden doorgeknipt. Even later volgde de doorbraak in Duitsland. Tot op vandaag ging deze groei gestaag verder. Op dit ogenblik telt Secretary Plus Management Support reeds tien vestigingen in Vlaanderen en Brussel. Belangrijke mijlpalen waren nog de lancering van de internetsite in 1997 en de naamsverandering naar Secretary Plus Management Support in 1999.

De dienstverlening van Secretary Plus Management Support verschilt lichtjes van land tot land, maar staat stevast in het teken van flexibele arbeid. Het gaat o.a. om het ter beschikking stellen van (tijdelijke) secretaresses en management assistants, het invullen van gelijkaardige functies in vast dienstverband (werving & selectie) en het "plaatsen" van management assistants op projectbasis, de zogenaamde detachering (enkel in Nederland). Belangrijke pijler van het succes is ook het verzorgen van opleidingen zowel voor de management assistent als haar rechtstreekse opdrachtgever. Het is de bedoeling om net als in Nederland ook in België en Duitsland het dienstenaanbod met nieuwe gespecialiseerde disciplines uit te breiden.

Na tien jaar is de opstelling en de strategie tegenover klanten en kandidaten nog steeds dezelfde. Secretary Plus Management Support wil een leidinggevende plaats op de markt verwerven en behouden. Sleutelbegrip hiervoor is kwaliteit. Kwaliteit in organisatie, mensen en middelen. Secretary Plus Management Support profileert zich zoals de management assistent van vandaag: jong, ambitieus, hardwerkend en met stijl en flair.

Interesse voor deze aanpak?
Loop eens langs in de lokale Secretary Plus Management Support vestiging, bel (02) 600 70 00 of surf naar onze website www.secretary-plus.com.

WIN EEN BIOSCOOPAVONDJE

Kent u een goede kandidaat management assistant?

Goede kandidaat management assistants vinden is niet altijd makkelijk. Niet voor niets spreekt men over een knelpuntberoep. U kan ons een handje helpen... en meteen met z'n tweetjes naar de bioscoop gaan. Hoezo? Kent u iemand in uw omgeving met het profiel van een uitstekende management assistant? Wij denken daarbij aan ervaring of opleiding (communicatie, secretariaat-talen, marketing, vertaler-tolk, PR, enz), meertaligheid (min. Nederlands en Frans) en pc-kennis. Speel de gegevens van zo'n witte raaf even aan ons door. U vindt hiernaast in deze Secretary Vision twee speciale antwoordkaarten. Wij contacteren de perso(o)n(en) in kwestie. Schrijft die zich effectief bij ons als kandidaat management assistant in, dan steekt u meteen die twee bioscooptickets op zak*. Een kleine moeite dus, voor een avondje Hollywood-plezier. Doet u mee?

* Stuurt u de twee kaarten terug, dan maakt u kans op vier filmtickets.

Bedrijven bouwen op competentiegericht interview van Secretary Plus Management Support

Dat kandidaat management assistants hun talen en een aantal softwarepakketten beheersen is evident. Maar hoe weet u dat hun persoonlijkheid bij uw bedrijf past en aan uw persoonlijke verwachtingen beantwoordt? Secretary Plus Management Support neemt het voortouw en voert met elke kandidaat een competentie-interview. Waarover gaat het? Competenties zijn vaardigheden, kennis en attitudes die een medewerker nodig heeft om zijn of haar job goed uit te oefenen. Het gaat er niet alleen om of iemand die bezit, maar vooral of die er ook echt iets mee doet. Secretary Plus Management Support ontwikkelde een aangepaste vraagstelling.

Die geeft kandidaten het vertrouwen om eerlijk over zichzelf te zijn. Ze vertellen over hun ervaringen en over de persoonlijke bijdrage die zij er zelf in hadden. Het resultaat van dit interview wordt vergeleken met de competentiebibliotheek die Secretary Plus Management Support voor de functie van management assistant

ontwikkelde. Meteen wordt duidelijk of de kandidaat geschikt is voor de job.

Het competentie-interview plaatst de juiste kandidaat bij het juiste bedrijf. Hij of zij moet reeds over voldoende competenties beschikken om de functie van management assistant uit te oefenen, maar moet daarnaast ook het gevoel hebben nog te kunnen groeien. Het is geen goede zaak als de kandidaat al na 6 maanden op zijn job uitgekeken is. Tot slot, wordt het profiel van de kandidaat aan de bedrijfscultuur van de klant getoetst.

Ook na de plaatsing blijft Secretary Plus Management Support de kandidaat opvolgen. Na 8-10 weken wordt in samenspraak met de opdrachtgever een eerste evaluatie gehouden. Loopt alles op wiel-tjes of moet er worden bijgestuurd? Eventueel wordt verdere begeleiding of coaching voorzien.

Meer info over het competentiegericht interview? Bel Secretary Plus Management Support op (02) 600 70 00.



Secretary Plus-vestigingen

Hoofdkantoor

Luchthavenlaan 10, 1800 Vilvoorde
Tel. (02) 600 70 00, fax (02) 600 71 09
info@secretary-plus.be
www.secretary-plus.com

Vestigingen

- **AALST**
Dirk Martensstraat 58
9300 Aalst
Tel.: (053) 76 61 30
Fax: (053) 70 87 43
Aalst@secretary-plus.be
- **HERENTALS**
Grote Markt 22
2200 Herentals
Tel.: (014) 25 81 00
Fax: (014) 23 70 57
Herentals@secretary-plus.be
- **ANTWERPEN**
Britse Lei 80
2000 Antwerpen
Tel.: (03) 800 40 50
Fax: (03) 800 40 59
Antwerpen@secretary-plus.be
- **KORTRIJK**
Doorniksewijk 49
8500 Kortrijk
Tel.: (056) 25 29 22
Fax: (056) 21 89 98
Kortrijk@secretary-plus.be
- **BRUSSEL**
Molièrelaan 119
1190 Brussel
Tel.: (02) 346 44 64
Fax: (02) 346 49 14
Brussel@secretary-plus.be
- **LEUVEN**
Vaartstraat 66
3000 Leuven
Tel.: (016) 23 60 42
Fax: (016) 29 21 80
Leuven@secretary-plus.be
- **GENT**
St-Jacobsnieuwstraat 50
9000 Gent
Tel.: (09) 233 25 28
Fax: (09) 233 95 70
Gent@secretary-plus.be
- **MECHELEN**
Korenmarkt 45
2800 Mechelen
Tel.: (015) 45 09 70
Fax: (015) 29 15 19
Mechelen@secretary-plus.be
- **HASSELT**
Leopoldplein 21
3500 Hasselt
Tel.: (011) 26 96 86
Fax: (011) 32 48 36
Hasselt@secretary-plus.be
- **SINT-NIKLAAS**
Ankerstraat 65
9100 Sint-Niklaas
Tel.: (03) 780 53 93
Fax: (03) 766 19 86
Stniklaas@secretary-plus.be

MANAGEMENT SUPPORT
SECRETARY
Plus