



### Практическое задание

Постарайтесь искренне, для себя, определить степень Вашей компетентности в вышеперечисленных вопросах. Вы знаете и умеете многое? Очень хорошо! В дальнейшем мы с Вами рассмотрим вопросы, о нюансах которых Вы даже не подозреваете. Они станут доступны Вам! Если Вы чего-то не знаете, это не проблема. Наш курс подготовлен именно с целью Вам помочь. И если после последнего урока Вы вновь вернетесь к этим функциональным обязанностям, то сможете убедиться в том, что хорошо подготовлены к работе в должности офис-менеджера.

## Визитная карточка офис-менеджера

С первых дней работы офис-менеджер должен заботиться об имидже фирмы. Понятие «имидж» означает образ, впечатление. Имидж всегда складывается из нескольких элементов. Каких? Конечно, из профессионально-деловых качеств сотрудников. Это верно. Однако, первое впечатление о фирме складывается по внешнему виду ее офиса. «Человека встречают по одежке, а провожают по уму» - гласит пословица. Фирма тоже своего рода живой организм.

Имидж офиса

Офис представляет лицо фирмы. Поэтому чрезвычайно серьезным делом является как выбор помещения для офиса, так и его оформление, стиль, дизайн. Более подробно о дизайне интерьера мы поговорим в следующих уроках, эта интереснейшая проблема заслуживает того. А сейчас мы рассмотрим лишь некоторые рекомендации и советы по оформлению офиса. Ведь приступить к этой работе Вы должны уже сейчас! Даже если Ваша фирма пока не может позволить себе затраты на оборудование отдельного помещения, Ваше рабочее место тоже должно выглядеть привлекательно.

## Как должен выглядеть офис фирмы?

Помещение должно быть достаточно просторным и светлым. Это создает благоприятный настрой Вашим клиентам, руководителю и Вам.



Офис должен выглядеть респектабельно. Модный и элегантный стиль мебели всегда производит хорошее впечатление.

Для создания приятного интерьера призовите на помощь Ваш эстетический вкус и чувство меры. Красивые шторы и непрозрачные драпировки на окнах, картины на стенах придают офису уют, радуют глаз и располагают к непринужденной деловой беседе.

Благоприятную атмосферу и хорошее настроение создадут оригинальная люстра и букетик цветов.

Наличие персонального компьютера в крупных фирмах и многоканальной связи подчеркивает, что фирма идет в ногу со временем.



### Практическое задание

Проанализируйте первое впечатление, которое у Вас возникло после знакомства с офисом фирмы кого-либо из Ваших знакомых. Что Вам особо запомнилось? Какие детали интерьера впечатлили Вас? Каковы Ваши предложения по улучшению внешнего имиджа этой организации?

Вам следует помнить, что каким бы хорошим ни было первое впечатление от офиса, оно может измениться в худшую сторону по мере знакомства со стилем и деловыми качествами его сотрудников. То, что первое впечатление может быть обманчивым, знают все, и Ваша задача - не допустить этого. Имидж нужно постоянно подкреплять мастерством работы с людьми. Особенно сильным бывает разочарование клиента или партнера, когда внешний блеск оказывается всего-навсего бутафорией, маскирующей деловую несостоятельность.

Профессиональные  
характеристики  
офис-менеджера

Задумавшись над тем, за какие качества больше всего ценит офис-менеджера Ваш шеф? Наверное, он не станет скрывать того, что это, в первую очередь, Ваш *интеллект*, умение находить верное решение в самых различных ситуациях.

Хороший офис-менеджер - это, прежде всего, *профессионал*! Методом проб и ошибок, с приобретением необходимых наработок, умений и навыков управляющий офисом начинает чувствовать тонкости своего дела, постоянно повышая свой профессиональный уровень. Это дает возможность свободно выходить из трудных ситуаций, уметь хранить конфиденциальные сведения и быть при этом самым общительным человеком.

Офис-менеджер должен обладать кроме профессионализма, такими качествами как *надежность, исполнительность, высокая работоспособность*. Многие проблемы, которые требуют первоочередного решения, в этом случае шеф обсудит именно с Вами.

### Пример:

Если Вы составили для себя список дат рождений Ваших сотрудников и всегда вовремя напоминаете шефу о предстоящей дате, советуясь с ним, как поздравить коллегу, то это дает Вашему шефу ощущение надежности и позволяет не заботиться о целом ряде проблем. Ваш шеф ценит Вас как надежного сотрудника, который никогда не подведет.

Важное качество - *коммуникабельность и способность избегать конфликтов*. В требованиях к офис-менеджерам совместных предприятий и инофирм оно звучит как «блестящие навыки общения с людьми». По роду своей деятельности Вам придется очень много общаться с самыми различными людьми, решать вопросы и иногда учиться говорить - нет. Избежать различных эмоций (как приятных, так и неприятных ощущений), едва ли удастся. Так каким может быть выход? Эмоциями можно и нужно управлять. Это даст Вам возможность избежать эмоциональных потерь, сохранить свой имидж и решить необходимые вопросы. О том, как это делать правильно, мы с Вами поговорим на уроке по культуре делового общения.