

LINDA CAPPELLE

GOODBYE
ASSISTANT,
HELLO
PROFESSIONAL?

DE (R)EVOLUTIE VAN DE ASSISTANTFUNCTIE

INHOUD

Voorwoord	7		
DE (R)EVOLUTIE VAN HET ASSISTANTBEROEP	11		
1. Verandering is nog steeds de enige constante	13		
2. Het beroep van meertalige professional	24		
3. Knelpuntberoep of bron van opportuniteit?	27		
4. Een verhaal vol vooruitzichten	32		
NIEUWE FUNCTIETITEL, NIEUWE VAARDIGHEDEN	35		
1. Klaargestoomd in gespecialiseerde opleidingen	38		
2. Stevige basiscompetenties gevraagd	39		
3. Nieuwe vaardigheden maken het verschil	50		
4. Succes op de lange termijn	56		
ALLE WEGEN LEIDEN NAAR GROEI	71		
1. Alles begint met de juiste mindset	74		
2. De groei van meertalige professionals in de praktijk	76		
3. Coach your career	84		
4. Ook de lonen groeien mee	90		
		LEVENSLANG LEREN, EEN HELE LOOPBAAN LANG	103
		1. 70: leren on the job	110
		2. 20: leren van elkaar	112
		3. 10: leren door training en opleiding	117
		DE VERSCHILLENDE VAKDOMEINEN	123
		1. Werken met of voor een manager	128
		2. Werken met of voor een team	132
		DE TOEKOMST VAN DE MEERTALIGE PROFESSIONAL	157
		1. De toekomst van de arbeidsmarkt	160
		2. De toekomst van de functie	169
		3. De toekomst van de functietitel	176
		4. Conclusie: verandering blijft ook in de toekomst de enige constante	178
		Slotwoord	181
		Een welgemeende dankjewel	183
		Bronnen	184

A large, horizontal, yellow brushstroke graphic with a textured, painterly appearance, serving as a background for the text.

DE
(R)EVOLUTIE
VAN HET
ASSISTANTBEROEP



1. Verandering is nog steeds de enige constante

Tien jaar. Precies zolang is het geleden dat Bright Plus, het toenmalige Secretary Plus, het boek *Het Assistentberoep – Verandering is de enige constante* uitbracht. Wat blijkt? Die stelling is een decennium later nog steeds accuraat. In de afgelopen tien jaar maakte het beroep namelijk een ware (r)evolutie door. Een reeks veranderingen die de job alleen maar uitdagender, veelzijdiger en toekomstgerichter maakte. Dat roept vanzelfsprekend enkele vragen op. Welke invloed hebben deze evoluties op de taken, de verantwoordelijkheden en de positie van de assistent op de arbeidsmarkt? Wat is de impact daarvan op de manager, de organisatie en de assistent zelf? En misschien nog belangrijker:

dekt de term ‘assistent’ gezien al deze ontwikkelingen vandaag de lading nog?

In de afgelopen tien jaar maakte het beroep namelijk een ware (r)evolutie door.

In dit boek gaan we op zoek naar antwoorden op al deze vragen en blikken we vooruit op wat de toekomst voor deze functie in petto heeft. De informatie is onder meer gebaseerd op waargenomen trends en ontwikkelingen, marktonderzoek en gesprekken met belangrijke stakeholders in de praktijk en het onder-

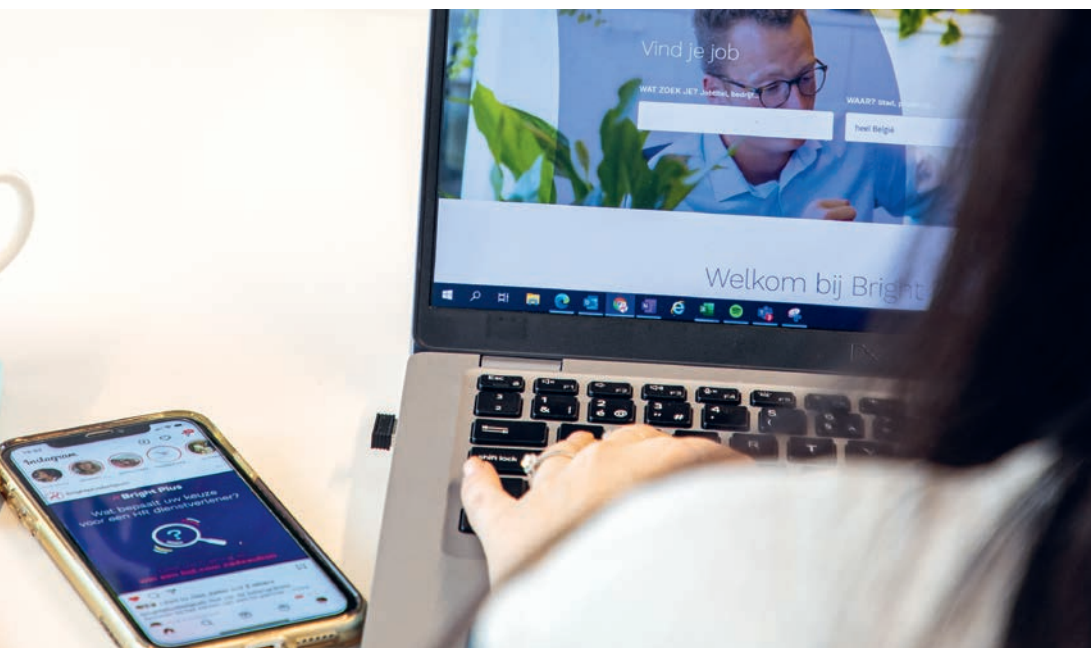
wijs. Al deze inzichten bundelen we in dit boek voor iedereen die van ver of nabij betrokken is: assistants, managers, studenten, docenten, opleidingsverantwoordelijken en voor iedereen die deze mooie functie overweegt.

Die (r)evolutie in de praktijk

De functie van assistant is de voorbije jaren enorm hard veranderd. Vroeger werden assistants vaak gezien als de vertegenwoordiger van hun manager. Ze beheerden diens agenda en bepaalden die soms ook. Door hun centrale rol en plaats in de organisatie waren ze de steun en toeverlaat van de leidinggevendenden en een belangrijk aanspreekpunt voor de medewerkers.

Die traditionele rol staat nu al enkele jaren onder druk. Assistants ontwikkelen zich vandaag steeds meer tot sparringpartner en procesbegeleider. Niet enkel van de manager maar ook van hun teams. Ze zijn nu meer regisseur dan uitvoerder. Met hun gevarieerde takenpakket vormen assistants nog steeds een onmisbare meerwaarde voor hun leidinggevendenden of zijn ze intussen geëvolueerd tot specialist in uiteenlopende vakgebieden zoals human resources, marketing, communicatie, facilitymanagement, sales en legal. Die veranderingen binnen de functie bieden nieuwe, structurele carrièrekansen voor assistants. Maar hoe benutten ze die het best? En hoe groeien ze mee met deze ontwikkelingen?

Tien jaar na de laatste editie van het boek blijven dat pertinente vragen. Taken, functies, normen en werkomstandigheden zijn structureel en duurzaam



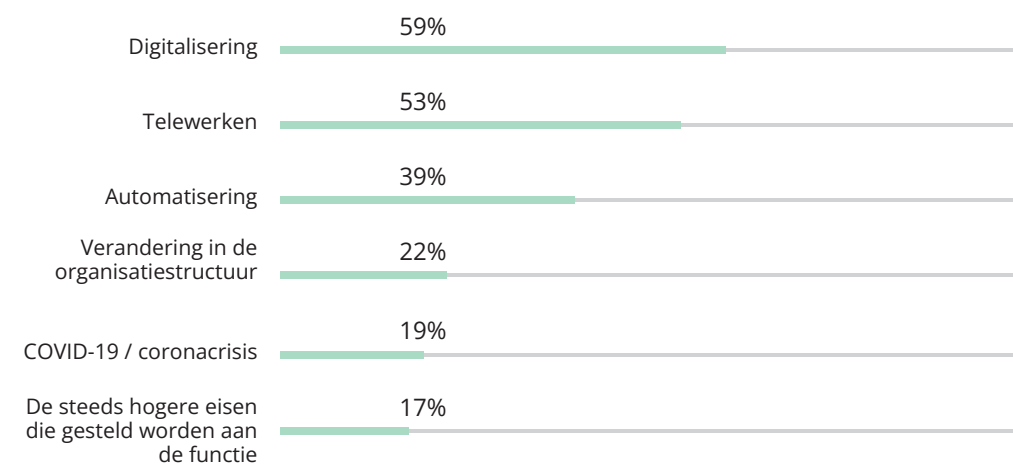
veranderd. Maar de perceptie van de functie houdt op zijn zachtst gezegd geen gelijke tred met de snel veranderende realiteit. Nieuwe organisatiestructuren, doorgedreven digitalisering, geavanceerde planning- en communicatietools en het blijvende belang van kennis- en informatiemanagement stellen heel andere en hogere eisen aan de competenties van medewerkers en aan de invulling van de functie. Kortom, alles wordt in vraag gesteld.

De functie ondergaat zelfs zo'n grote metamorfose dat we ons de vraag stellen of de functietitel van assistant kritisch moet worden herbekeken. Bestaat de functie onder deze noemer nog? Of heeft de jobinhoud de functietitel intussen overschreden? Natuurlijk blijven management assistants, personal assistants of executive assistants spilfiguren in veel organisaties, maar andere professionals zien hun takenpakket dan weer verbreden of kiezen heel doelbewust voor een specialisatie in een bepaald vakdomein.

Welke overkoepelende titel op hun businesskaartje of LinkedIn-profiel past, is een vraag waar we later in dit hoofdstuk dieper op zullen ingaan. Maar laten we eerst even inzoomen op de motoren die deze (r)evolutie in gang zetten.

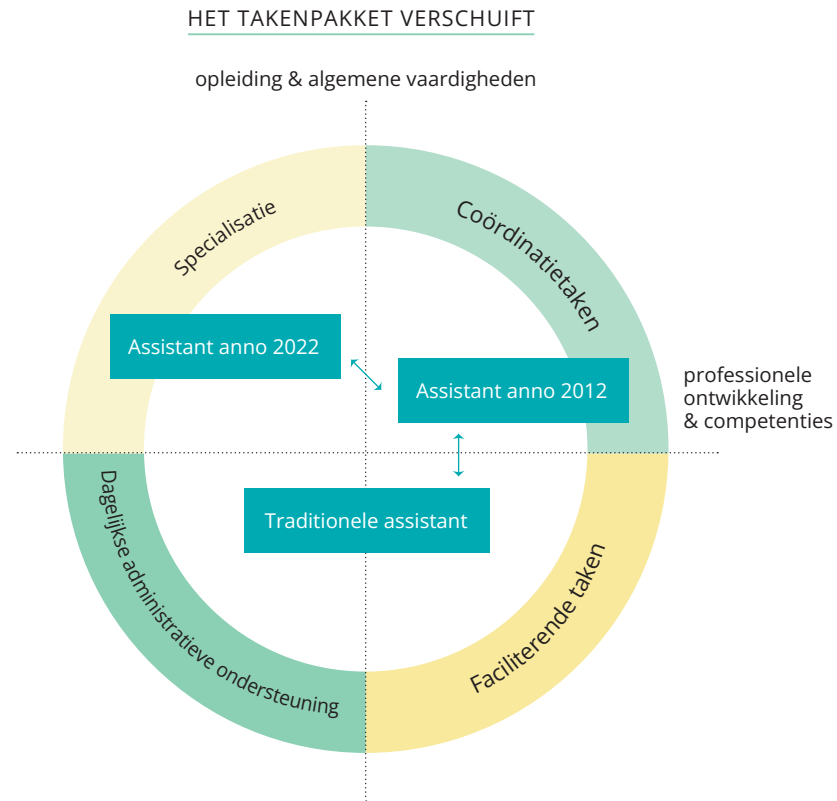
De motoren van deze verandering

WELKE FACTOREN HADDEN EEN STERKE INVLOED OP DE FUNCTIE EN HET TAKENPAKKET?



DE EVOLUTIE VAN DE ASSISTANT

Assistants – een term afkomstig van het Engelse ‘to assist’ ofwel helpen, ondersteunen – werden lang gezien als medewerkers met een veeleer ondersteunend profiel die vooral administratief en uitvoerend werk verrichtten. Dat strookt vandaag in veel gevallen niet meer met de realiteit.



De vlag ‘assistent’ dekt vele ladingen. Soms hebben assistants de leiding over een departement of team, maar de functie kan evengoed een overwegend uitvoerende invulling hebben. Assistent is een verzamelbegrip geworden, net als ‘manager’ overigens. *What’s in a name?* Dat is een vraag die ons de afgelopen periode niet meer losliet. Want als een functie door zoveel veranderingen gaat, is er dan een nieuwe, overkoepelende functietitel nodig? Volgens ons alvast wel. Zeker niet om afbreuk te doen aan het assisterende aspect van de job. Integendeel zelfs, organisaties kunnen echt niet zonder hen. Maar wel omdat wij op zoek zijn naar een nieuwe titel die de evolutie, professionaliteit en verantwoordelijkheden van de functie voldoende onderstreept.

Bedrijven zijn vandaag steeds vaker op zoek naar hoger opgeleide, proactieve professionals (m, v, x) met in de meeste gevallen een erg goede talenkennis. Professionals die niet terugdeinzen voor een takenpakket met verantwoordelijkheid en projectmatige opdrachten. Gemotiveerde professionals die zich almaar vaker toespitsen op specifieke domeinen zoals marketing, hr, sales, customer service, office en onthaal, managementsupport, legal, logistiek en zoveel meer. Ze duiken net als managers in verschillende afdelingen op, hebben hun eigen plaats in het team en bewandelen hun eigen carrièrepad.

Uit de vele functietitels en -omschrijvingen blijkt overduidelijk dat het takenpakket van de assistent erg rijk is en enorm varieert. Vooral in welk type bedrijf en voor wie de assistent werkt, heeft invloed op de invulling van het takenpakket. Toch hebben ze ook één ding gemeen: ze zijn onmisbaar voor het team of de manager, zorgen voor een vlotte gang van zaken en maken dat mensen in de beste omstandigheden kunnen (samen)werken.

Toch draagt vandaag slechts 30% van deze medewerkers nog een functietitel waarin de term ‘assistent’ zit vervat. Tien jaar geleden was dit nog meer dan de helft. We verwachten dat deze sterke evolutie zich zal verderzetten, en daarom gingen we samen met deze medewerkers zelf, docenten aan hogescholen en bedrijven op zoek naar een nieuwe verzamelterm voor deze veelzijdige functie. Dat deden we aan de hand van rondetafelgesprekken en marktonderzoek.

Voor een dynamische job als deze moet de geüpdatete, overkoepelende functietitel dus een behoorlijke lading dekken. Die moet kennis en expertise, professionaliteit, kwaliteit en gedrevenheid uitstralen, zodat elke medewerker er terecht heel fier op kan zijn. Daarom stellen wij je graag voor aan... DE MEERTALIGE PROFESSIONAL.



Dajo vertelt

Dajo De Prins, keynotespreker en auteur van het boek *Werkgeluk: de fabels, de feiten en de oplossingen*:

'Werk heeft een heel speciale relatie met geluk. Als we in de tijd teruggaan, waren mensen lang ongelukkig vanwege hun werk. Tot in de periode rond 1820 werkte ongeveer 85% namelijk in lijfeigenschap of slavernij. Stapsgewijs werden daarna de werkomstandigheden van de meeste mensen gelukkig veel beter. Sinds het einde van de Tweede Wereldoorlog en zeker vandaag de dag kan werk net bijdragen tot je gevoel van geluk. Zo ervaren mensen veel vaker flow wanneer ze wel werken dan niet. Flow is een piekervaring die bijna onevenaarbaar is. Medewerkers rapporteren dat gevoel vooral wanneer wat ze doen samenvalt met wie ze zijn. Het is dus belangrijk dat je als medewerker weet wat je uit een job kan halen, wat de mooie aspecten van je job kunnen zijn en welk type werk het beste aan je geluksgevoel kan bijdragen.

Bovendien geeft werk mensen vaak het gevoel dat ze iets zinvols doen.

Het draagt niet alleen bij tot hun zelfontplooiing of hun bankrekening, maar ook tot de samenleving. Mensen zijn dan vanzelfsprekend ook meer tevreden over het leven als ze een job hebben die bij hen past. Om zo'n fit te vinden met de job, het team en de organisatie kan je enkele dingen doen.

Stel realistische verwachtingen

Een balans in wat je verwacht van een job is belangrijk. Je verwachtingen mogen niet te laag gespannen zijn, maar ook niet te hoog. Een job kan je leven voor een deel verrijken, maar ga er niet van uit dat je er alles uit kan halen wat je zoekt. Als je verwacht dat je steenrijk zal worden, jezelf op alle vlakken zal ontplooiën, bekend zal worden of de mensheid zal redden, kom je hoogstwaarschijnlijk van een koude kermis thuis.



Mensen zijn vanzelfsprekend ook meer tevreden over het leven als ze een job hebben die bij hen past.

Leer jezelf goed kennen

Heel wat mensen kiezen een baan op basis van wat hun ouders, docenten of de maatschappij van hen verwachten. Sluit die verwachting niet aan bij wie ze zijn, dan zal die job weinig bijdragen aan hun geluk. Daarom is het belangrijk om jezelf eerst goed te leren kennen en eerlijk te zijn met jezelf. Ga op zoek naar de zaken waar je goed in bent en waarvan je houdt. Wat zijn je talenten en kwaliteiten? Wat vind jij leuk en wat niet? Wat wil je echt uit een job halen?

Denk na over wat jij zinvol vindt

De ene mens voelt zich zinvol als hij mensenlevens kan redden, de andere als hij een brood bakt. Het maakt niet uit wat je doet, zolang het maar betekenis heeft voor jou. Ga na op welke manier een job voor jou persoonlijk zinvol is.

Leer de arbeidsmarkt kennen

Het is vervelend dat je al zo vroeg in je volwassen leven een studiekeuze moet maken. Op dat moment weet je vaak nog niet veel over de arbeidsmarkt en de mogelijkheden die er zijn. Probeer daarom zo veel mogelijk ervaring op te doen als je kan en observeer daarbij jezelf nauwkeurig. Dat kan je bijvoorbeeld doen aan de hand van vakantiewerk, tijdelijke contracten of outsourcing: dan ben je vast in dienst bij een hr-partner, maar ga je op projectbasis aan de slag bij klanten in uiteenlopende afdelingen en sectoren.

Heb aandacht voor je werkomgeving

Ook de omgeving waarin je terecht komt heeft een grote impact op je werkgeluk. In welke setting voel jij je het best? Heb je nood aan veel contact met collega's of werk je liever individueel? Ben je op zoek naar een low key werksfeer of veeleer een buzzing kantoor met veel luxe? Aan welke waarden en normen hecht jij belang en hoe vind je die in een organisatie? Hecht je belang aan zekerheid en veiligheid of net aan avontuur en vernieuwing? Het zijn stuk voor stuk zaken waar je tijdens je zoektocht naar een job al aandacht aan kan besteden.'