



# Global Skills Matrix

Il quadro di carriera  
riconosciuto a livello  
mondiale  
per assistenti (Admin)



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

# Global Skills Matrix

Un quadro di riferimento riconosciuto a livello mondiale per assistenti (Admin) e team HR che, indipendentemente dal Paese, permette di identificare i livelli di qualifica di un determinato ruolo e le opportunità di avanzamento di carriera per realizzare il potenziale di un'organizzazione grazie ad un assistente (admin) efficiente,

## >160

### Qualifiche professionali diverse

e molte qualifiche professionali con significati differenti a seconda del datore di lavoro, del settore o del luogo in cui un assistente (admin) ha sede. Ciò si traduce in una mancanza di chiarezza quando si tratta di gestione delle prestazioni dei professionisti amministrativi.

Supporto Esecutivo

Executive Assistant

Assistente Personale

Assistente Amministrativo

Management Assistant

Business Support

Il **58%** si è sentito  
**sottoutilizzato**

Il **73%** ha ritenuto che la propria

**organizzazione non avesse copreso il ruolo** o il potenziale impatto nell'impiegarli correttamente

Il **60%** ha avuto poche o **nessuna opportunità di avanzamento di carriera** all'interno della propria organizzazione

## Indice

Informazioni generali	3
Nuove indicazioni / risultati	3
Introduzione	4
Qualifiche professionali ricoperte	5
Competenze e qualità personali	5
Come utilizzare questo strumento	6
Conclusione	7
Matrice Globale delle Competenze	15
Matrice globale delle attività	16
Titoli di posizione comune	18



## Informazioni generali

La *World Administrators Alliance* (WAA) è un'associazione di categoria senza scopo di lucro che rappresenta associazioni amministrative, networks e assistenti (admin) di tutto il mondo. Il suo scopo è guidare, influenzare, sviluppare e migliorare la professione amministrativa, per creare una comunità globale che lavori insieme a beneficio di tutti.

In occasione del 10° WA-Summit del 2018, il team di lavoro International Position Titles ha presentato il suo report, risultato di un sondaggio a livello mondiale che ha ricevuto oltre 3.000 risposte. Questo sondaggio si è concentrato principalmente sulle qualifiche professionali come richiesto dai Delegati del 9° WA-Summit del 2015.

Chiedeva informazioni su qualifiche, compiti e percezioni. Il report e i dibattiti successivi da parte dei Delegati al 10° WA-Summit ha portato alla seguente nuova raccomandazione/risultato.

Questo report costituisce la base per ulteriori confronti in merito alle qualifiche professionali dopo il 10° WA-Summit del 2018.

I nuovi temi relativi alle Descrizioni delle Posizioni e Percorsi di Carriera hanno portato a discussioni utili e al seguente risultato.

## Risultati relativi alle Descrizioni delle Posizioni e dei Percorsi di Carriera

È stata sviluppata una Task Force che includeva Andrew Jardine (Regno Unito), Cathy Harris (SA), Wendy Rapana (NZ) e Florence Katano (Uganda), con il supporto di Veronica Cochran (USA).

The discussions by the Delegates at the 2018 WA-Summit led to the following outcome:

Gli scambi tra i Delegati al WA-Summit 2018 hanno portato al seguente esito:

il gruppo di lavoro è stato invitato a creare

un quadro unificante per i professionisti amministrativi/d'ufficio e i dipartimenti delle Risorse Umane in modo tale che, indipendentemente dal Paese, sia possibile identificare i livelli di lavoro (ad es. aspettative di performance, fasce retributive e percorsi di carriera) per un determinato profilo lavorativo.

La nuova Task Force è stata ampliata per includere Vicki Faint della Nuova Zelanda, la quale ha preso il comando. Questo report è il risultato della consultazione e delle discussioni all'interno della Task Force negli ultimi due anni.

## Perché ora?

Mai come ora è il momento che le organizzazioni valorizzino al meglio le potenzialità dei/delle propri/e assistenti (admin). Il Covid-19 ha aumentato la necessità di una gestione più agile e operativa alla massima capacità. Un'organizzazione deve garantire che il ritorno sull'investimento degli stipendi dei propri dirigenti sia massimizzato. La carriera di un Assistente (Admin) con obiettivi chiari, unito a opportunità di sviluppo personale e avanzamento di carriera, è una componente chiave per raggiungere questo obiettivo.

Le descrizioni delle mansioni sono aggiornate? Organizzate corsi di formazione specifici per assistenti? Avete un chiaro avanzamento di carriera per il vostro team di assistenti? Sono previsti obiettivi e KPI (indicatori chiave di prestazione) per il prossimo anno?

Se la vostra risposta a una di queste domande è no, allora è il momento di riesaminare la situazione e intraprendere delle azioni.

**NOTA BENE:** all'interno di questo documento, il termine Assistente o "Admin" viene utilizzato genericamente per comprendere tutti i 160 titoli a livello globale. Come termine generale è collegato al World Administrators Summit e alla World Administrators Alliance di recente costituzione.



## Introduzione

Gli Assistenti (Admin) generalmente lavorano con manager e dirigenti (o in alcuni paesi per persone e famiglie benestanti o celebri), svolgendo una serie di attività di supporto aziendale.

Spesso agiscono come primo punto di contatto del manager. I manager spesso si affidano molto ai propri assistenti, sapendo che il lavoro sarà gestito in modo efficiente in loro assenza; discrezione e riservatezza sono quindi qualità essenziali di un assistente di successo.

Occorre che gli assistenti abbiano una conoscenza approfondita dell'organizzazione in cui lavorano. Devono sapere chi sono le persone chiave (stakeholders), sia esterne che interne all'azienda, e che comprendano scopi e obiettivi dei loro manager e dell'organizzazione.

E' inoltre probabile che gli assistenti siano responsabili di varie attività a supporto dei propri manager, attività che variano in base al settore e alle richieste del manager, come ad esempio, completare relazioni di corporate governance (per garantire che l'attività sia gestita correttamente e in modo conforme alle leggi e ai regolamenti) o condurre ricerche.

A seconda delle circostanze, alcuni assistenti svolgono tutto il lavoro amministrativo da soli, mentre altri si assumono la responsabilità del reclutamento e della formazione del personale junior e delegano loro alcuni lavori meno impegnativi e confidenziali.

Infine, per gli assistenti che lavorano per una famiglia o una persona benestante invece che per un'organizzazione, il lavoro svolto può coprire attività domestiche o personali, come garantire che le bollette siano saldate o assumere addetti alle pulizie.

Per ulteriori dettagli relativi alle qualifiche professionali, vedere la tabella a pagina 17 di questo report.

## Qualifiche professionali ricoperte

Le qualifiche professionali per i ruoli amministrativi variano a seconda del datore di lavoro. In alcune organizzazioni, le qualifiche di "Personal Assistant" e "Executive Assistant" sono intercambiabili. In altri, un'Executive Assistant è più senior di una Personal Assistant e si assumerà maggiori responsabilità, seguendo una parte della gestione aziendale o dell'organizzazione del lavoro di squadra. In alcune organizzazioni il ruolo di assistente personale è un lavoro di base; in altre, richiede molta esperienza e viene remunerato di conseguenza.

Questa matrice include le qualifiche che si rilevano dal [sondaggio del 2017 condotto a livello globale per il WA-Summit del 2018](#):

*Assistente Amministrativa/o* comprende l'assistente amministrativa/o (tra cui coordinatore, specialista e associato) e l'assistente amministrativa/o senior.

*Personal Assistant* include l'assistente personale, l'assistente senior e l'assistente virtuale.

*Project Administrator* include l'amministratore di progetto (inclusi coordinatore, specialista e associato).

*Executive Assistant* comprende l'Executive Assistant (incluso Senior Executive Assistant), l'Executive Assistant (o Chief Executive Assistant), l'Executive Assistant senior.

*Office Manager* comprende il responsabile dell'ufficio e l'office manager (inclusi l'assistente o il responsabile dei servizi generali).

*Segretaria/o* include la/il segretaria/o esecutiva/o.

Una qualifica aggiuntiva che sta diventando sempre più comune ai massimi livelli è quella di Responsabile dello Staff - *Chief of Staff* (soprattutto negli Stati Uniti d'America).

In alcune organizzazioni/Paesi può essere necessario lavorare extra orario durante i periodi di picco e quando le scadenze sono strette. Molti professionisti amministrativi seguono la tabella di marcia del loro manager, il che significa che l'orario lavorativo per questi ruoli raramente è 9-17.



## Competenze en Qualità Personali

Oltre alla necessaria esperienza e alla conoscenza amministrativa, dovrete dimostrare quanto segue.

### 1. Competenze

- eccezionali competenze comunicative sia scritte che orali
- eccellenti competenze tecnologiche, compresa la conoscenza di una gamma di pacchetti software
- buone capacità organizzative e di gestione del tempo
- capacità di eseguire ricerche, sommari, analizzare e presentare il materiale in modo chiaro e conciso
- eccellenti capacità interpersonali
- tatto e diplomazia
- abilità di negoziazione
- problem solving
- intelligenza emotiva

### 2. Qualità personali

- capacità di lavorare sotto pressione e con scadenze strette
- onestà e affidabilità
- auto-motivazione
- flessibilità e adattabilità, saper destreggiarsi tra una serie di compiti diversi e lavorare extra orario per rispettare le scadenze
- attenzione ai dettagli
- discrezione e affidabilità: spesso avrete a che fare con informazioni riservate
- orientamento al servizio

Vi sono anche una serie di competenze specifiche che possono darvi un vantaggio competitivo. Ad esempio, la stenodattilografia e la trascrizione di audio sono ancora utilizzate e la conoscenza di una lingua straniera in molti Paesi può essere essenziale, in altri casi utile e in altri ancora non necessaria.

**NOTA BENE:** Tutte le competenze acquisite a ciascun livello sono trasferibili attraverso tutti i livelli, poiché costituiscono la vostra base di competenze e conoscenze.

## Credenziali

In generale e di base non sono richiesti titoli accademici, anche se alcuni datori di lavoro possono richiedere ai candidati di avere una qualifica minima a un livello specifico e alcuni possono preferire i titoli di studio universitari.

Sebbene quest'area professionale sia aperta ad un'ampia gamma di figure, una qualifica in *business, management* e/o amministrazione aumenta le opportunità.

Inoltre, alcuni indirizzi sono più rilevanti per alcuni settori, ad esempio la letteratura inglese per l'editoria e legge per il lavoro in ambito legale.

L'accesso a queste professioni senza laurea è possibile in quanto le qualità personali, l'esperienza e le competenze amministrative generali vengono considerate più importanti.

Una certificazione informatica in *Information Communication Technology (ICT)* o *Microsoft Office Specialist (MOS)* può essere utile o addirittura necessaria.

Vi è inoltre un vantaggio nell'ottenere certificazioni professionali pertinenti presso enti professionali all'interno del proprio Paese come ulteriore dimostrazione di competenze e conoscenze.

È insolito accedere direttamente a una posizione dirigenziale come neolaureato (a qualsiasi livello) in quanto ci si aspetta una certa esperienza. Tuttavia, non è impossibile e, per aumentare le proprie possibilità, è utile studiare per ottenere una qualifica pertinente. Le qualifiche pertinenti sono concepite per dotare le persone delle competenze essenziali per svolgere questa professione.

Le Informazioni di Credenziali Internazionali (*International Credentialing Information*) saranno aggiunte alla matrice in futuro, una volta completata questa ricerca.



## Come utilizzare questo strumento

Per coloro che sono amministratori, spesso la cosa più importante è sapere dove si colloca il proprio ruolo. Per fare ciò l'approccio migliore può essere quello di utilizzare la Matrice Globale delle Competenze seguendo i passaggi elencati qui sotto.

### Passaggio 1:

Controllate le competenze nei diversi livelli della Matrice Globale delle Competenze per trovare il livello che meglio corrisponde alle vostre competenze.

### Passaggio 2:

Controllate le Attività nella Matrice delle Attività per vedere a quale livello corrispondono le attività che maggiormente si adattano a quelle nella vostra descrizione della posizione o che svolgete nel vostro lavoro quotidiano.

### Passaggio 3:

Trovate ulteriori informazioni più dettagliate nei Profili dei Ruoli che sono collegati ad un link alla fine di ciascun livello per aiutarvi a trovare una corrispondenza.

Se la vostra organizzazione non ha creato una descrizione della mansione che rifletta il vostro ruolo, potreste trovare utile visualizzare i nostri Profili dei Ruoli per ogni livello o creare la vostra descrizione utilizzando le competenze e le attività elencate nelle nostre matrici.

Per gli strumenti che ti aiutano a utilizzare completamente questo rapporto, visita la pagina :

<https://www.globalskillsmatrix.com/>

A questo punto guardate oltre voi stessi e il vostro ruolo per vedere come vi identificate nella professione amministrativa. Queste informazioni vi aiuteranno a stabilire un percorso personale all'interno del vostro attuale impiego o al di fuori di esso.

Le informazioni contenute nella Matrice hanno lo scopo di aiutarvi come assistente (Admin) a comprendere dove vi trovate e come potete progredire. Servono anche ad aiutare il vostro responsabile, il dipartimento HR e i selezionatori a comprendere meglio i ruoli ricoperti dagli amministratori, la struttura e la gamma di attività all'interno di tali ruoli e a mostrare un chiaro percorso di carriera per coloro che desiderano progredire.

Questo strumento non è destinato a modificare le qualifiche professionali all'interno della vostra organizzazione o del vostro Paese. Ha lo scopo di chiarire cosa fa un assistente, come supporta e contribuisce al suo impiego e come si colloca a livello globale, fornendo un percorso di carriera.



## Conclusion

Uno dei principali fattori che causano ambiguità e confusione sul ruolo dell'assistente (admin) è la scarsa descrizione della posizione/mansione. Troppo spesso, le descrizioni redatte per gli assistenti non riescono a comprendere appieno le complessità dei ruoli e i numerosi modi in cui l'assistente supporta il proprio manager/dirigente. In molti casi, le descrizioni esistenti sono totalmente obsolete, poiché descrivono solo le attività quotidiane di routine più semplici che sono state eseguite dagli assistenti per decenni.

Le descrizioni imprecise troppo spesso contribuiscono a una mancanza di comprensione della profondità del ruolo professionale amministrativo, che a sua volta porta a sottovalutare l'assistente nell'organizzazione, a una sconsiderata razionalizzazione del ruolo amministrativo in alcune organizzazioni, un altrettanto sconsiderata razionalizzazione degli assistenti e a una generale carenza nel massimizzare il loro potenziale.

Le certificazioni professionali o le qualifiche accademiche (indicate come credenziali), ove disponibili nei Paesi, saranno esposte in modo più completo nel Rapporto Internazionale sulle Credenziali. (*International Credentialing Report*) una volta finalizzato. La raccolta di informazioni sulle qualifiche a livello globale è complessa. La fase 2 di questo progetto, una volta approvato, consisterà nella raccolta di dati relativi alle qualifiche e credenziali da includere in questo report

Occorre tuttavia tenere presente che, poiché si tratta di un documento in evoluzione, le informazioni relative alle qualifiche di ogni Paese sono ben accette, in modo che il documento possa essere aggiornato e sia pienamente rilevante per tutti gli Assistenti e i Professionisti Amministrativi a livello internazionale.

Gli assistenti sono preziosi sul posto di lavoro. Ma il loro valore può essere decisamente maggiore con gli approcci giusti, con la formazione e l'istruzione corrette, con i metodi di lavoro consoni e con una migliore comprensione di come si possa assistere i propri manager.

### NOTA BENE:

1. Questo report è un documento in evoluzione e può essere modificato con aggiunte o adattamenti, se necessario.
2. I profili di ruolo collegati alla Global Skills Matrix sono solo a scopo indicativo. Sono rivolti a coloro che operano in piccole imprese e che attualmente non hanno una descrizione della posizione a cui fare riferimento



## Livello 1

### Responsabilità/compiti

Il lavoro stesso può comprendere un'ampia varietà di diversi doveri e responsabilità/compiti. Gli amministratori di livello 1 generalmente forniscono supporto a un team o gruppo di persone, un dipartimento o una specifica funzione aziendale. "Supporto" in questo contesto significa che l'amministratore gestisce compiti operativi/amministrativi, inclusi ma non limitati a:

- Generazione di documenti secondo gli standard dell'organizzazione
- Utilizzo di software (fogli di calcolo, database, presentazioni, siti Web, ecc.)
- Prenotazione riunioni e pianificazione eventi del personale
- Archiviazione
- Reception di copertura
- Rispondere al telefono, ricevere messaggi e reindirizzare le chiamate
- Ricezione della posta in entrata e in uscita
- Conoscenza generale dell'amministrazione

Inoltre, è probabile che gli amministratori di livello 1 siano responsabili di attività varie per supportare i propri dirigenti.

Infine, è anche possibile (più comunemente negli Stati Uniti) che un amministratore di livello base lavori per una famiglia o un individuo facoltoso, invece che per una società. Se questo è il caso, il lavoro dell'amministratore di livello 1 può anche coprire compiti di manutenzione della casa o della vita personale, come assicurarsi che le bollette della casa siano aggiornate o assumere addetti alle pulizie.

### Capacità e qualità personali

Oltre all'esperienza pertinente e alle conoscenze di segreteria e amministrativa, dovrai dimostrare quanto segue:

#### 1. Capacità

- Tecnico (computer, software, app, AI (applicazione), social media, ecc.)
- Comunicazione verbale e scritta (ad es. redazione di promemoria leer standard di base, e-mail e comunicazioni interne)
- Servizio interpersonale e clienti
- Organizzazione e pianificazione (incluso il multitasking)
- Capacità di concentrazione e attenzione ai dettagli
- Risoluzione dei problemi
- Discrezione e riservatezza
- Dare priorità

#### 2. Qualità personali

- In grado di lavorare sotto pressione e con scadenze ravvicinate
- Automotivato
- Flessibile e adattabile per destreggiarsi tra una serie di compiti diversi e per lavorare ore extra per rispettare le scadenze
- Onesto e affidabile
- Attento ai dettagli
- Discreto e affidabile: sarai spesso parte di informazioni riservate
- Orientato al servizio.

Ci sono anche una serie di abilità specifiche che possono darti un vantaggio competitivo. Ad esempio, la stenografia e la digitazione audio sono ancora ampiamente utilizzate e la conoscenza di una lingua straniera può essere utile.

[Profilo del ruolo di livello 1.](#)



## Livello 2

### Responsabilità/compiti

Si prevede che gli amministratori di livello 2 trasporteranno le competenze apprese al livello 1 nel livello 2. Ci si aspetta inoltre che gestiscano molto di più, incluso ma non limitato a:

- Gestione calendari e programmazione
- Gestione della documentazione della riunione
- Presa minuti
- Coordinamento del viaggio
- Assistenza al progetto
- Compiti operativi inclusi vantaggi, parcheggio e registri di manutenzione
- Assistenza alle risorse umane, ad esempio onboarding/offboarding e buste paga
- Gestire il proprio tempo e stabilire le priorità
- Organizzare e partecipare con sicurezza a videoconferenze e riunioni online

I migliori amministratori di livello 2 spesso agiscono come partner con la persona o le persone che supportano. Per farlo con successo, devono comprendere non solo i dettagli del lavoro del dirigente, ma anche come pensa e prende decisioni. Agli amministratori di livello 2 viene spesso affidata una grande quantità di informazioni personali e aziendali riservate, quindi discrezione e buon senso sono abilità essenziali.

### Capacità e qualità personali

Oltre all'esperienza pertinente e alle conoscenze di segreteria e amministrativa, e comprese le competenze acquisite al Livello 1, dovrai dimostrare quanto segue:

#### 1. Capacità

- Solide procedure d'ufficio di base, processi e conoscenze di gestione dell'ufficio
- Gestione del tempo
- Automotivato
- Consapevolezza culturale
- Consapevolezza etica
- Il processo decisionale

### 2. qualità personali

La digitazione, l'archiviazione e altre abilità d'ufficio sono importanti, ma i migliori amministratori di livello 2 hanno spesso personalità forti che si esibiscono attraverso diverse abilità trasversali utili:

- Comunicazione
- Gestire il proprio tempo
- Affidabilità
- Multitasking

Ci sono anche una serie di abilità specifiche che possono darti un vantaggio competitivo. Ad esempio, è ancora possibile utilizzare la stenografia e la digitazione audio e la conoscenza di una lingua straniera può essere utile.

### Titoli di studio

Secondo la nostra ricerca, gli amministratori di livello 2 in genere hanno almeno una qualifica professionale, anche se alcuni datori di lavoro potrebbero preferire candidati con un titolo accademico o una qualifica. E' richiesta pregressa esperienza amministrativa o di segreteria.

### Cosa aspettarsi

I ruoli degli amministratori di livello 2 possono essere impegnativi e stimolanti, ma anche molto gratificanti. Con il partner giusto, un amministratore può diventare un prezioso alleato aziendale e una parte importante del team.

Gli amministratori di livello 2 in genere lavorano in un ufficio e interagiscono con visitatori, chiamanti e altri dirigenti oltre ai propri capi. Il lavoro può essere frenetico e impegnativo e il ruolo di gatekeeper a volte richiede agli amministratori di livello 2 di dire no alle persone che non vogliono accettare un no come risposta.

### Datori di lavoro

Gli amministratori di livello 2 lavorano in una vasta gamma di organizzazioni di grandi, medie e piccole dimensioni in tutti i settori.

[Profilo del ruolo di livello 2.](#)



## Livello 3

### Responsabilità/compiti

- Supporto e supervisione del personale amministrativo
- Assistere i team di progetto nel completamento tempestivo dei progetti
- Gestire e mantenere i budget per progetti, spese d'ufficio, ad es. cancelleria
- Mantenere la corrispondenza dei database amministrativi e del personale, le funzioni delle risorse umane, inclusa la gestione, la registrazione e il mantenimento delle registrazioni delle ore di ferie dei dipendenti
- Ricercare e consigliare i fornitori
- Ricercare attivamente il miglioramento continuo dei processi
- Gestire in modo efficace più gestori
- Gestire le caselle di posta elettronica dei dirigenti al livello concordato
- Presente alle riunioni
- Implementa o mantiene un piano di ripristino di emergenza
- Organizzare riunioni (ad es. giornata di pianificazione strategica), conferenze ed eventi
- Amministrazione della riunione inclusa la preparazione dell'ordine del giorno, documenti e verbali
- Consapevolezza del morale del personale

### Capacità e qualità personali

#### 1. Capacità

- Gestione del personale
- Resilienza e tolleranza allo stress
- Tutoraggio
- Delegazione
- Negoziazione
- Abilità comunicative di livello superiore
- Coordinamento/gestione di progetti/eventi
- Comprensione degli obiettivi, degli obiettivi e dei KPI dell'organizzazione e dei dirigenti
- Coordinamento dell'ufficio (ad es. budget, vantaggi, parcheggio, veicoli e manutenzione)

#### 2. Qualità personali

L'amministratore di livello 3 è una posizione dirigenziale specializzata che richiede di essere in contatto con tutti gli elementi di un'azienda. Un buon amministratore di livello 3 è spesso un segno di un ambiente d'ufficio di successo e produttivo e avere quel tipo di impatto richiede un certo insieme di abilità.

I responsabili delle assunzioni cercheranno un candidato con queste caratteristiche per trovare un amministratore di livello 3 che possa davvero avere un impatto:

- Ottimista
- Mostra iniziativa e anticipazione dei bisogni
- Interesse attivo per il benessere dell'azienda
- Eccellenti capacità di comunicazione
- Capacità di essere accessibile e amichevole

#### Titoli di studio

Puoi diventare un amministratore di livello 3 con una forte e vasta esperienza amministrativa e in possesso di qualifiche professionali. Può anche essere utile possedere un titolo accademico. Tuttavia, una qualifica nelle seguenti materie può essere particolarmente utile:

- Amministrazione aziendale/gestione aziendale
- Informatica e tecnologia dell'informazione
- Gestione delle risorse umane
- Gestione
- Pubblica amministrazione

Molti amministratori di livello 3 spesso entrano al livello 1 e si fanno strada con esperienza. Alcuni datori di lavoro possono richiedere una qualifica manageriale di livello 3. Di solito non è necessaria una qualifica post-laurea per diventare un amministratore di livello 3, ma alcuni candidati scelgono di proseguire gli studi in un campo correlato al business.



## Cosa aspettarsi

- lavoro è spesso basato sull'ufficio. Le dimensioni e lo stile dell'ufficio dipenderanno dall'organizzazione per cui lavori. Ad esempio, potresti avere un ufficio tutto per te o dividerlo con un team in un ufficio open space. In alternativa, il lavoro da casa è diventato più accettato a causa del Covid-19 e l'hot desking potrebbe essere diventato comune nei momenti in cui le persone vanno in ufficio.
- I lavori sono disponibili in paesi e città nella maggior parte dei paesi. Potrebbero esserci anche opportunità con attività più piccole, magari a pagamento unico, in zone rurali.
- Nella maggior parte dei posti, ci si aspetta un abbigliamento elegante e professionale, in particolare nei ruoli a contatto con i clienti.
- Il lavoro può essere impegnativo, poiché spesso sei responsabile del raggiungimento degli obiettivi e delle scadenze e della disciplina del personale.
- Puoi viaggiare da un ufficio all'altro se lavori in sedi separate o altre filiali, o talvolta più lontano per corsi di formazione e conferenze.

### [Profilo del ruolo di livello 3](#)



## Livello 4

### Responsabilità/compiti

In qualità di amministratore di livello 4, sarai un leader a pieno titolo e utilizzerai tutte le abilità utilizzate ai livelli 1, 2 e 3. Le nuove responsabilità includono:

- Preparare e mantenere documenti e rapporti aziendali
- Gestione di livello superiore della posta in arrivo per i manager e per sé stessi
- Rivedere e ottenere l'approvazione per le note spese
- Supportare la preparazione di documenti di progetto, relazioni, opuscoli e budget
- Gestire e coordinare i processi di reclutamento, valutazione delle prestazioni e licenziamento dei dipendenti
- Preparare e mantenere le procedure d'ufficio
- Ricercare e compilare documenti informativi di base
- Analizzare con sicurezza i dati
- Partecipare alle riunioni di leadership come parte del team di leadership
- Condurre le attività di governance e l'amministrazione delle riunioni (ad es. AGM, onboarding dei membri del consiglio), inclusa la preparazione dell'ordine del giorno, dei documenti e dei verbali

### Capacità e qualità personali

#### 1. Capacità

- Integrità
- Scrittura (redazione di lettere e rapporti)
- Leadership
- Pensiero strategico
- Pensiero critico
- Analisi e valutazione complesse
- Supportare e guidare in modo proattivo gli obiettivi, gli obiettivi e i KPI dell'organizzazione e dell'esecutivo
- Capacità di lavorare in autonomia
- Conoscenza degli stakeholder
- Conoscenza della gestione del progetto
- Conoscenza finanziaria
- Conoscenza aziendale, anche "dell'azienda" Governance legislation and meeting knowledge

#### 2. Qualità personali

- Conoscenza delle procedure amministrative e di governance
- Organizzato e buona capacità di pianificazione
- Buone abilità comunicative e interpersonali
- Preciso e orientato ai dettagli
- Gestione del tempo e prioritizzazione
- Lavoro di squadra
- Comando
- Competenza informatica
- Elevati livelli di flessibilità cognitiva; comodo passaggio tra pensiero strategico e operative

#### Titoli di studio

Per alcuni ruoli può essere richiesta una qualifica professionale. Alcuni datori di lavoro potrebbero richiedere un titolo accademico per un amministratore di livello 4.

Nei settori specializzati, come quello legale e medico, i datori di lavoro richiedono spesso una formazione o un'esperienza specifica.

#### Cosa aspettarsi

Il tuo lavoro prevede orari di ufficio standard durante i giorni feriali. Potresti avere la possibilità di lavorare part-time. In genere ci si aspetta che rispetti le scadenze e partecipi a molte riunioni. Il tuo lavoro è principalmente in ufficio, ma potresti dover viaggiare per alcune riunioni. A volte può essere necessario lavorare più ore per ospitare lunghe riunioni e per completare relazioni, come la relazione annuale dell'azienda, per scadenze regolamentari.

#### Datori di lavoro

Gli amministratori di livello 4 lavorano in una gamma di diverse organizzazioni nei settori privato, pubblico e no-profit.

#### Esperienza lavorativa

Un amministratore di livello 4 di solito richiede una formazione sul lavoro mirata per apprendere gli aspetti più dettagliati del proprio ruolo all'interno di un settore specifico. [Profilo del ruolo di livello 4.](#)



## Livello 5

### Perché includiamo il ruolo di capo di stato maggiore?

Questo è un ruolo molto alto. Un capo di stato maggiore è l'equivalente di un vicepresidente senior nella maggior parte delle aziende. Non è un ruolo di assistente senior, anche se alcuni assistenti senior sono passati da un livello 4 a un livello 5 dopo aver ricevuto una formazione in gestione del cambiamento e gestione delle persone.

Abbiamo incluso il ruolo qui perché, proprio come il resto della professione, c'è confusione nelle aziende su quale sia il ruolo. Molte aziende stanno promuovendo assistenti senior a questo ruolo perché non sono sicuri di come promuoverli in altro modo.

L'inclusione di questo livello cerca di chiarire la differenza tra un livello 4 e un capo di stato maggiore.

### Responsabilità/compiti

Di conseguenza, le responsabilità sono molte e varie; le responsabilità di alto livello includeranno:

#### Management

- Capacità di gestione di progetti grandi/complessi
- Gestire l'ufficio del CEO, compresi i rapporti diretti, coordinare e supervisionare il supporto amministrativo basato sul team per il CEO: operazioni quotidiane, calendario e impegni senza interruzioni e ordinati
- Lavorare a stretto contatto con i membri dei team dirigenziali senior per organizzare e allineare le priorità strategiche
- Lavorare a stretto contatto per gestire la comunicazione e/o le questioni riservate per le parti interessate chiave
- Guidare i processi di reclutamento per i membri del personale
- Organizzare e stabilire piani da pratiche ad hoc e incoerenti
- Eseguire analisi sui risultati e utilizzare i dati per guidare la direzione strategica
- Comprendere le priorità chiave per l'organizzazione più ampia e definire l'agenda di conseguenza
- Gestire la ricerca e la pianificazione anticipata per il CEO
- Garantire che i processi progettati per favorire l'integrazione, come riunioni del consiglio, pianificazione strategica, revisioni aziendali, consiglio esecutivo, eventi, ecc., si svolgano senza intoppi,

#### Comunicazioni

- Identificare e gestire le priorità e le criticità che hanno un impatto pubblico e richiedono l'attenzione del CEO
- Fungere da "sistema di allerta precoce" per i segnali provenienti dall'ambiente, valutare e, se del caso, trasmettere all'amministratore delegato
- Sviluppare ed eseguire una strategia di comunicazione coerente ad alto volume da parte dell'Ufficio del CEO in collaborazione con l'alta dirigenza
- Supervisionare e perfezionare la strategia ad alto volume di comunicazione dell'Ufficio del CEO con i team leader senior e l'organizzazione più ampia
- Supervisionare la pianificazione di eventi e viaggi per garantire una gestione integrata dei contenuti e dei messaggi che sfrutti appieno l'opportunità
- Creare bozze di discorsi, lettere e altre comunicazioni formali del CEO, inclusa la collaborazione con le risorse aziendali per sviluppare o perfezionare processi strategici per tali comunicazioni

#### Strategia

- Collaborare nei processi di pianificazione strategica e aziendale in relazione o intersezione con l'Ufficio del CEO
- Integrare il più ampio processo di pianificazione strategica aziendale, le priorità e la piattaforma garantendo la connettività con l'agenda/e del CEO e del team dirigenziale, le priorità, la pianificazione dell'azione e la messaggistica
- Portare avanti l'agenda del CEO e tenere traccia delle priorità, incluso dire di no quando appropriato
- Possedere o identificare aree per progetti speciali legati alle esigenze del CEO
- Preparare il CEO per discorsi, eventi stampa, eventi politici e assemblee generali
- Fornire una seconda opinione sui problemi, facendo l'"avvocato del diavolo"
- Quando necessario e opportuno, rappresentare l'amministratore delegato o agire per conto dell'amministratore delegato in riunioni e/o eventi interni ed esterni alla società
- Partecipare a tutte le riunioni dell'alta dirigenza e della strategia
- Comunicare con il CEO su priorità chiave, decisioni e azioni
- Gestire il follow-up delle e-mail, la corrispondenza e l'agevolazione dei processi
- Assicurarsi che il CEO stia lavorando sugli elementi più importanti per l'azienda.



## Capacità e qualità personali

Come si addice a un ruolo senior, questa posizione richiede solitamente un professionista di grande esperienza e capacità, e spesso con un background di consulenza o risoluzione dei problemi. Inoltre, abilità e qualità particolari sono una priorità assoluta:

### 1. Capacità

- Ampia comprensione di tutte le aree di business, inclusa la leadership del cambiamento, la conformità e la pianificazione
- Ricerca avanzata, analisi e briefing
- Ruolo interno che massimizza l'efficienza e le operazioni dell'organizzazione e del CEO
- Collabora con il CEO che rappresenta come richiesto
- Pensiero strategico, comprensione e conoscenza
- Leadership e competenza manageriale con destrezza organizzativa e strategica
- Sensibilità alla diversità culturale e all'inclusione
- Abilità comunicative/interpersonali di alto livello (in particolare ascolto, tatto, diplomazia, negoziazione, risoluzione dei problemi, intelligenza emotiva, giudizio, processo decisionale) a tutti i livelli dell'organizzazione
- Competenze di team building/relazione ad alte prestazioni
- Capacità di gestione di progetti grandi/complessi.

### 2. Qualità personali

- Coscienzioso e affidabile
- In grado di lavorare sotto pressione con scadenze strette, spesso mutevoli
- Presenza esecutiva e impatto personale, dimostrando di sentirsi a proprio agio nel parlare internamente o esternamente per conto dell'amministratore delegato
- Flessibile quando richiesto, gestisce il cambiamento e l'ambiguità con positività
- Sicuro di sé e credibile
- Estremamente affidabile con la capacità di gestire questioni riservate e informazioni o situazioni sensibili con discrezione
- Proattivo e deciso
- Elevati livelli di flessibilità cognitiva; comodo passaggio tra pensiero strategico e operative

#### [Profilo del ruolo di livello 5](#)



# Global Skills Matrix

La Global Skills Matrix (GSM) non si concentra sui titoli o sulle attività del lavoro quotidiano, poiché molte organizzazioni hanno già le loro denominazioni interne e specifici doveri per i dipendenti legati anche al settore. Non include raccomandazioni per la retribuzione perché questa varierà a seconda della geografia e del mercato. Ciononostante, costituisce una base per la discussione necessaria su tutte queste aree all'interno delle singole organizzazioni. La GSM è un documento vivente e dovrebbe essere modificato, aggiunto o adattato come richiesto sia per adeguarsi alla tua organizzazione sia per come cambia la professione. Si presume che ogni livello superiore includa le abilità del/i livello/i precedente/i. Ad esempio, le abilità di livello 3 si aggiungono a quelle dei livelli 1 e 2.



*primo ruolo reattivo o di ritorno*

*Reattivo*

*Reattivo → proattivo/i*

*completamente proattivo*

*Capo*

- Abilità comunicative: scritte, al telefono e faccia a faccia
- Tecnologia: conoscenza di software per ufficio es. Microsoft Office o equivalente di Google
- Social media di base
- Capacità organizzative e di pianificazione
- Attenzione ai dettagli e precisione
- Raccolta e gestione delle informazioni
- Orientamento al servizio clienti
- Adattabilità e flessibilità
- Lavoro di squadra
- Discrezione, riservatezza e integrità
- Intelligenza emotiva
- Risoluzione dei problemi
- Automotivato

- Conoscenza delle procedure e dei processi amministrativi
- Forti capacità di comunicazione
- Conoscenza dei principi e delle pratiche della gestione di base dell'ufficio
- Gestione del tempo, prioritizzazione
- Il processo decisionale
- Consapevolezza etica
- Consapevolezza culturale

- Diplomazia e negoziazione
- Abilità comunicative di livello superiore
- Preveggenza, anticipazione e iniziativa
- Gestione delle persone
- Fluency digitale su un'ampia gamma di piattaforme
- Capacità di progettazione
- Analisi dei dati
- Gestione di progetti/eventi
- Mentore/allenatore
- Comprensione degli obiettivi, degli obiettivi e dei KPI dell'organizzazione e dei dirigenti
- Resilienza e tolleranza allo stress
- Delegazione
- Coordinamento/gestione e dell'ufficio, ad es. budget, parcheggi, veicoli e manutenzione

- Di solito a livello di pensione / C-Suite
- Pianificazione strategica
- Pensiero critico
- Risoluzione di problemi complessi
- Analisi e valutazione complesse
- Comando
- Progetti principali
- Capacità di lavorare in autonomia
- Comprensione di tutte le aree di business chiave, ovvero: gestione del rischio, finanza aziendale, marketing, risorse umane, gestione dei clienti, governance
- specializzazione o conoscenza tecnica specifica del settore
- Supportare e guidare in modo proattivo gli obiettivi, gli obiettivi e i KPI dell'organizzazione e dei dirigenti

- Ampia comprensione di tutte le aree del business
- Ruolo di fronte interno che massimizza l'efficienza e le operazioni dell'organizzazione e del CEO
- Collabora con il CEO che rappresenta come richiesto
- Ricerca avanzata, analisi e briefing
- Pensiero strategico, comprensione e conoscenza
- Leadership e competenza manageriale con destrezza organizzativa e strategica
- Sensibilità alla diversità e inclusione culturale
- Comunicazione di alto livello e abilità interpersonali (in particolare ascolto, tatto, diplomazia, negoziazione, risoluzione dei problemi, intelligenza emotiva, giudizio, processo decisionale) a tutti i livelli dell'organizzazione
- Capacità di team building e relazioni ad alte prestazioni
- Capacità di gestione di progetti grandi/complessi



# Tasks Matrix – La Matrice delle Attività

La Global Skills Matrix dovrebbe essere usata insieme a questa Matrice delle Attività anche se questa non è un elenco esaustivo delle stesse. È semplicemente una guida per fornire una base di discussione per la descrizione delle attività quotidiane e dei piani di carriera. Si presume che ogni livello superiore includa i compiti del/i livello/i precedente/i. Quindi, ad esempio, le attività elencate nel Livello 3 sono in aggiunta a quelle dei livelli 1 e 2.

<p>1 ▶</p> <p><b>Entry Level</b></p>	<p>2 ▶</p> <p><b>Transactional</b></p>	<p>3 ▶</p> <p><b>Transactional + Strategic</b></p>	<p>4 ▶</p> <p><b>Strategic</b></p>	<p>5 ▶</p> <p><b>Chief of Staff</b></p>
<p><i>primo ruolo reattivo o di ritorno</i></p>	<p><i>Reattivo</i></p>	<p><i>Reattivo → proattivo/i</i></p>	<p><i>completamente proattivo</i></p>	<p><i>Capo</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispondere al telefono, ricevere messaggi e reindirizzare le chiamate ai colleghi appropriati</li> <li>• Archiviazione</li> <li>• Inserimento dati</li> <li>• Creazione di fogli di calcolo</li> <li>• Creazione/aggiornamento di presentazioni</li> <li>• Produzione di documenti di testo</li> <li>• Reception di copertura</li> <li>• Elaborazione e indirizzamento della posta e dei pacchi in entrata o delle consegne</li> <li>• Preparare la posta in uscita</li> <li>• Monitoraggio delle scorte di forniture per ufficio (toner, cancelleria, ecc.) e segnalazione di carenze</li> <li>• Assistenza nella copia, raccolta e distribuzione di documenti d'ufficio</li> <li>• Prenotazione sale riunioni e gestione di piccoli eventi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del calendario</li> <li>• Organizzazione del viaggio</li> <li>• Triage e-mail</li> <li>• Organizza riunioni</li> <li>• Spese</li> <li>• Presa minuti</li> <li>• Preparazione di documenti per riunioni e viaggi di lavoro</li> <li>• Imposta chiamate in conferenza/riunioni virtuali</li> <li>• Pianifica le proprie priorità</li> <li>• Funziona con stime temporali realistiche</li> <li>• Può destreggiarsi tra più attività</li> <li>• Assistenza al progetto</li> <li>• Assistenza operativa</li> <li>• Può supportare team o funzioni d'ufficio, ad esempio risorse umane, finanza, vendite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzare eventi/riunioni/conferenze</li> <li>• Trova modi per migliorare i processi amministrativi personali</li> <li>• Assiste i team di progetto nel completamento tempestivo</li> <li>• Risponde alle e-mail di base per conto del principale</li> <li>• Gestisce e mantiene i budget di base</li> <li>• Gestisce un piccolo team di amministratori transazionali</li> <li>• Mentori / allenatori più amministratori junior</li> <li>• Mantiene e aggiorna i database amministrativi e delle risorse umane, i registri, la corrispondenza</li> <li>• Supporta le funzioni delle risorse umane</li> <li>• Gestisce più manager in modo efficace</li> <li>• Presenta alle riunioni</li> <li>• Implementa o mantiene un piano di ripristino di emergenza</li> <li>• Prepara i sistemi per tenere traccia del flusso di lavoro e delle responsabilità</li> <li>• Responsabile dell'amministrazione della riunione incl. preparazione di agenda, documenti e verbali</li> <li>• Partecipa con sicurezza a riunioni/vidеochiamate online</li> <li>• Ricerca e consiglia i fornitori</li> <li>• Formattazione e correzione bozze</li> <li>• Consapevolezza del morale del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisiona e supervisiona tutte le funzioni amministrative incl. raccomandazioni sulla formazione, identificazione delle frustrazioni e implementazione di miglioramenti nei processi</li> <li>• Partecipa alle riunioni di leadership come parte del team di leadership per supportare il preside</li> <li>• Prepara e mantiene documenti e rapporti aziendali</li> <li>• Risponde a e-mail complesse per conto del principale</li> <li>• Esamina e approva le note spese</li> <li>• Conduce progetti</li> <li>• Assume la guida nella preparazione di documenti di progetto, relazioni, brochure e budget</li> <li>• Gestisce e coordina i processi di reclutamento, valutazione delle prestazioni e licenziamento dei dipendenti</li> <li>• Prepara e mantiene le procedure d'ufficio</li> <li>• Gestisce e mantiene i budget</li> <li>• Responsabile dell'amministrazione della riunione del governo, inclusa la preparazione dell'agenda, dei documenti e dei verbali</li> <li>• Ricerca e compila documenti informativi di base</li> <li>• Analisi con sicurezza i dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire l'ufficio del CEO incl. rapporti diretti</li> <li>• Prende riunioni e rappresenta per conto del CEO</li> <li>• Agisce come braccio di comunicazione per il CEO con il personale e le parti interessate</li> <li>• Assume i progetti che il CEO è troppo impegnato per fare</li> <li>• Collabora con i dipendenti diretti del CEO per garantire che i progetti vengano consegnati in tempo</li> <li>• In grado di sfidare idee, offrire una prospettiva e abilità diverse e porre le domande giuste</li> <li>• Priorità per il</li> <li>• CEO, per assicurarsi che stiano lavorando sugli elementi più importanti</li> <li>• Aiuta a completare gli elementi prioritari per il CEO, l'alta dirigenza e tutto il team</li> <li>• Rende il CEO responsabile per gli impegni</li> <li>• Mantiene il CEO accessibile e aperto a nuove idee, proposte e pratiche</li> <li>• Principali iniziative strategiche</li> <li>• Ricerca nuovi flussi di entrate/progetti</li> <li>• Ricerca e crea documenti informativi complessi, ad es. direzione strategica e pianificazione avanzata, discorsi, eventi e riunioni</li> <li>• Gestisce il ritmo/integrazione del business, ad es. riunioni di leadership ricorrenti</li> <li>• Monitorare la soddisfazione dei dipendenti ed esplorare le frustrazioni</li> <li>• Reclutamento e assunzione per posizioni di alto livello e per garantire la pianificazione della successione</li> </ul>



## Panoramica dei titoli più comuni per ogni livello e delle principali differenze tra i livelli

Livello di competenza	I titoli più comuni sono	Differenze chiave
<b>Livello 1</b> Ingresso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistente</li><li>• Admin, Coordinatrice/tore</li><li>• Segreteria/o di base</li><li>• Receptionist</li><li>• Supporto aziendale</li></ul>	Riguarda qualsiasi ruolo che comporti mansioni operative generali per un minimo del 50% delle ore lavorate e fornite da un team o da un singolo ad un'area dell'azienda, ma non esclusivamente su base individuale con un responsabile nominato
<b>Livello 2</b> Transazionale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistente esecutiva/o</li><li>• Intermedio</li><li>• Assistente personale</li><li>• Capo ufficio (viene applicato nelle piccole/medie imprese)</li><li>• Altri ruoli di supporto aziendale</li><li>• Ruoli di Segreteria di minore responsabilità</li></ul>	<p>Qualsiasi ruolo che si concentra principalmente sulla fornitura di supporto aziendale su base individuale (rapporto uno a uno). In alcuni casi, questo può essere fornito contemporaneamente a più di un responsabile, tuttavia la natura del lavoro è legata ad un rapporto uno a uno</p> <p>Sta approfondendo la conoscenza, assume maggiore autonomia nello svolgimento dei doveri che si ampliano</p>
<b>Livello 3</b> Da transazionale a strategico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistente esecutiva/o</li><li>• Assistente personale</li><li>• Office Manager (alcune gestioni del personale)</li><li>• Supervisore d'ufficio</li><li>• Responsabile di alcune pratiche</li><li>• Alcuni ruoli di Maggiore</li><li>• Responsabilità all'interno della segreteria</li><li>• Assistente di direzione</li></ul>	<p>Qualsiasi ruolo operativo in cui la gestione e supervisione del personale è una componente chiave del ruolo, oltre a eventuali compiti operativi. Il coinvolgimento dello staff comprende supervisione, tutoraggio e delega</p> <p>La differenza dovrebbe essere riconosciuta nella descrizione formale dei doveri e delle responsabilità per differenziarla dalla supervisione informale del personale, cioè i compiti di gestione del personale dovrebbero essere chiaramente identificati per questo ruolo</p>



Livello di competenza	I titoli più cinybu sono	Differenze chiave
<b>Livello 4</b> Strategico	<p>Spesso viene visto come una/uno assistente con responsabilità più elevate. I ruoli specialistici amministrativi hanno spesso responsabilità aggiuntive, ad es. Gestione eventi, progetti documentazione di governance:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resp le Amministrativo</li><li>• Assistente Esecutivo (CEO / Board / General Counsel)</li><li>• Amministratore di Progetto</li><li>• Coordinatrice/tore di Progetto</li><li>• Segretaria/o (del Consiglio)</li><li>• Business Partner (Executive Business Partner)</li></ul>	<p>Qualsiasi ruolo operativo in cui almeno il 50% delle ore lavorate è specifico del settore o implica conoscenze specialistiche o tecniche. Ciò include project works e progetti di natura legale, educativa, medica, di governance, ecc.</p>
<b>Livello 5</b> Chief of Staff	Chief of Staff	<p>Il Chief of Staff (CoS) generalmente lavora dietro le quinte per risolvere i problemi organizzativi del CEO, guidare nuovi progetti e massimizzare il tempo e la concentrazione del CEO. Questa figura lavora direttamente con i primi riporti del CEO, risolvendo conflitti e problemi quando si presentano.</p> <p>Spesso diventa il confidente e il consigliere dell'amministratore delegato, fungendo da cassa di risonanza per le idee. Il ruolo nel settore privato richiede in particolare l'identificazione proattiva delle questioni che potrebbero avere un impatto sulla corretta esecuzione degli impegni e delle responsabilità dell'amministratore delegato, ed includono la conduzione delle riunioni del consiglio di amministrazione e una forte incidenza di viaggi frequenti.</p> <p>Il CoS rende consapevole il CEO e gli fa rivolgere la sua attenzione su questioni impegnative, fornendo una cornice e un posizionamento di idee innovative, per aiutare a risolvere problemi ricorrenti e a mitigare i rischi.</p>



WORLD ADMINISTRATORS  
ALLIANCE

Per maggiori dettagli a utilizzare la completo visita e strumenti per aiutarti Global Skill Matrix in modo il sito

[www.globalskillsmatrix.com](http://www.globalskillsmatrix.com)

Accogliamo con favore le vostre domande e feedback:

[secretary@wa-alliance.com](mailto:secretary@wa-alliance.com)

