

L'assistente virtuale e il suo prezioso ruolo nell'era dello smart working

Quando chiedo alle persone se conoscono l'Assistente Virtuale, la maggior parte mi risponde facendo riferimento a vari software installati sugli smartphone, tablet o PC, i quali, tramite comandi vocali, eseguono determinate azioni.

La risposta corretta invece è che l'Assistente Virtuale è una assistente in carne e ossa.

Tale figura vede le sue origini in Anastacia Brice, che nel 1992, da impiegata amministrativa in un'azienda americana, ha avviato la prima attività da remoto, gestendo da casa la pianificazione dei viaggi dei vari manager per cui lavorava.

Ha iniziato quindi a gestire molteplici attività per clienti logisticamente vicini, ma anche in diverse parti del mondo, scoprendo quindi il grande potenziale che questo ruolo poteva avere.

Che cos'è un'Assistente Virtuale

Nel 1996 ha così iniziato a formare altre donne per avvicinarle a tale, e nel 1997 ha fondato la prima organizzazione, attualmente ancora attiva in America, la AssistU.

In Italia questo ruolo è ancora poco conosciuto, perché la nostra cultura è tuttora ancorata all'idea del lavoro sicuro, quello dipendente, in ufficio, con l'orario fisso e fino alla pensione.

Questo 2020, con l'emergenza Covid-19 al quale nessuno era preparato e che sta bloccando il mondo intero, ha introdotto in maniera dirompente lo *smart working*, anche se da noi per la maggior parte è diventato più *home working*, un lavoro da casa, non sfruttando quindi le caratteristiche intrinseche dello "smart".

Lo *smart working* avvicinandosi molto alla modalità di lavorare di un'Assistente Virtuale, permette di avvalorare questo tipo di figura, che nel tempo divenire sempre più essenziale.

Diamo innanzitutto la definizione di Assistente Virtuale:

Libera o libero professionista che supporta da remoto altri professionisti, imprenditori, ma anche aziende, nella gestione di attività di assistenza segretariale, organizzativa e, sempre di più, di marketing digitale.

Di cosa si occupa?

Quindi l'Assistente Virtuale gestisce per conto dei propri clienti le agende, risponde alle telefonate, fissa gli appuntamenti, legge e filtra e-mail e messaggi istantanei dei vari social media come WhatsApp, LinkedIn, Facebook, Instagram, ecc.

Ci libera dall'incubo di rispondere, archiviare e cancellare la miriade di messaggi che intasano tutti i giorni gli account e che, la maggior parte dei professionisti, gestisce la sera, accorgendosi troppo tardi, di qualche comunicazione importante.

L'Assistente Virtuale si occupa inoltre di organizzare eventi, viaggi di lavoro, riunioni, convegni, creare presentazioni, fare ricerche sul web, preparare preventivi, trascrivere audio e video, gestire reclami e lo scadenziario.

Ma si occuperà anche di tutte le piattaforme digitali, web e social, necessarie anche per i professionisti e gli

imprenditori che vogliono farsi conoscere, ampliando così il loro portafoglio clienti.

Parliamo quindi della gestione dei profili social, del sito, e relativo aggiornamento e monitoraggio dei dati di traffico, per poter creare delle campagne pubblicitarie, e tutto quanto concerne una strategia digitale.

Tutto questo si gestisce con un contratto tra il committente (libero professionista o imprenditore) e il fornitore (l'Assistente Virtuale) in cui sono presenti una serie di clausole relative alla privacy e alla riservatezza delle informazioni gestite, perché questi sono elementi molto importanti nel rapporto "confidenziale" che si instaura fra l'Assistente e colui o colei che si avvalgono dei relativi servizi.

Come si diventa Assistenti Virtuali

La scelta di avvalersi di un'Assistente Virtuale avviene tipicamente per una mera questione di costi, ma oggi, nell'era dello *smart working*, lì dove la maggior parte di professionisti, manager e imprenditori ha iniziato a lavorare da remoto, sono sicura che la figura dell'Assistente Virtuale verrà vista anche per il reale vantaggio, ovvero di snellire una serie di attività, affidandole all'esterno, con attività che possono essere richieste per determinate sporadiche occasioni e quindi con una gestione estremamente flessibile e attivabile "on demand".

Per divenire Assistenti Virtuali ci sono dei corsi appositi da effettuare in aula, quindi in presenza, oppure anche online. La maggior parte delle scuole, dopo aver sostenuto un esame finale, fornisce anche una certificazione; anche se non esiste, a oggi, un albo riconosciuto per questo ruolo.

In questi corsi, viene spiegato come organizzare il proprio lavoro, gli strumenti e le applicazioni da utilizzare per

ottimizzare i tempi, come sfruttare le competenze acquisite in altre esperienze lavorative, come costruirsi una rete di collaborazioni con vari professionisti, che possono integrare le attività sulle quali non siamo ancora preparati, come farsi conoscere.

Una volta ottenuta tale formazione, consiglio di frequentare specifici corsi di personal branding, come quelli offerti da Digital Coach, in quanto sono essenziali per promuovere le proprie attività e anche quelle dei professionisti, manager, imprenditori clienti.

Di Marzia Rallo – Assistente Virtuale, Social Media Specialist e Digital PR.

L'assistente virtuale e il suo prezioso ruolo nell'era dello smart working