



DEGUSTAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS

Competências Técnicas do Profissional de Secretariado e Assessoria. por Ana Paula Marques

As competências técnicas que importa desenvolver no desempenho das funções de Secretariado e Assessoria são de uma extrema importância, atendendo à melhoria do exercício desta profissão.

A boa comunicação escrita e oral (o domínio de conceitos e de ferramentas de trabalho no âmbito da comunicação) é uma competência da mais absoluta relevância nesta profissão, a diferença entre o sucesso e o desastre, pode acontecer por via de um profissional que não seja detentor de uma excelente comunicação, quer estejamos a falar de comunicação escrita, quer de comunicação oral.

O discurso que o profissional profere é a carta de boas-vindas que o Secretário/Assessor entrega a quem acolhe na sua empresa, quer seja presencialmente quer seja por via do telefone. De ressaltar que este tipo de comunicação (telefónica) não é de todo menos importante.

A arte que colocamos na nossa comunicação, por via da nossa voz, o timbre e até mesmo o tom, confere ao interlocutor a imagem do profissional, que está do outro lado da linha, a fazer o atendimento. E saber usar estes recursos de maneira correta auxilia todo o processo de comunicação.

Nesta sequência ressalva-se também o **perfeito domínio da língua portuguesa**, esta é uma regra de ouro, e não existe desculpa para que não sejamos exímios neste domínio, com todos os recursos que temos hoje em dia, de estudo e aperfeiçoamento.

Apesar do que se refere previamente, é também genuinamente **importante o conhecimento de línguas estrangeiras**, que complementam e aprofundam o compêndio de competências profissionais, de que estes profissionais devem ser detentores para o exercício destas funções.

Paralelamente a estas capacidades o **domínio na área das Tecnologias de Informação** (Outlook, Word, Excel, PPT, entre outros) é fundamental na complementaridade e no sucesso das outras aptidões técnicas que desenvolvemos.

Algumas noções e conceitos em diferentes áreas do conhecimento, como são por exemplo o Direito, a Contabilidade, o Marketing, as tão comentadas Finanças para não financeiros, a Psicologia Organizacional, a Saúde, entre tantas outras áreas, de acordo com a especificidade do local onde se desempenham estas funções de Secretariado/Assessoria.

Ainda o **domínio das atividades administrativas e técnicas de arquivo** e o tão importante **entendimento da gestão documental**, que são recursos fundamentais neste combinado de mestrias que não conflituam entre si, mas antes se completam e valorizam quem delas faz uma boa utilização.

Em suma, se a todas estas competências associarmos o **conhecimento de ferramentas de planeamento e controlo** e **algumas noções de gestão do tempo** conseguimos quase encontrar a fórmula do sucesso, para capacitar um profissional de Secretariado e Assessoria naquelas que são as suas competências técnicas base, que permitem um desejado desempenho de excelência.

Ana Paula Marques

Presidente da direção da ASP