

Как обеспечить участие и успешное выступление руководителя на конференции: важные ноу-хау для секретаря и помощника

Если человек давно работает в бизнесе и при этом позиционируется как эксперт, то ему нередко приходится выступать на конференциях, симпозиумах, выставках и других мероприятиях. Современный руководитель также может посещать конференции и как участник, слушатель. Подготовка своего руководителя к подобным мероприятиям часто является обязанностью секретаря и личного помощника. Это кажется непростой задачей, однако, как и в любом деле, в подготовке руководителя к конференции есть определенная последовательность действий и свои нюансы, знание которых значительно облегчает работу секретаря. В нашей статье мы рассмотрим все основные моменты, связанные с визитом на конференцию.

И.В. ДЕНИСОВА

преп. РГГУ, тренерконсультант, эксперт в области деловой культуры

Подготовка руководителя к мероприятию

Первый этап подготовительной работы – ознакомление руководителя со свежими информационными материалами по соответствующей профессиональной тематике.

Для того чтобы руководитель был в курсе профессиональных новостей и новшеств, персональному ассистенту/референту нужно самому просматривать прессу и другие СМИ (смотреть специальные телепередачи, слушать радио, читать деловые интернет-ресурсы, знать и исследовать необходимые сайты).

Когда вы ставите своей задачей постоянный поиск информации, при определенном настрое часто “включается” интуиция, возникает “притяжение” нужной информации, каким бы странным ни показалось это утверждение. Люди, которые часто работают с текстами и информацией, знают этот эффект. Главное – настроиться на непрерывное получение такой информации.

Системную работу по поиску информации, конечно, также необходимо проводить регулярно, т. е. отводить определенное время каждый день на данный вид деятельности.

Для этого можно подписаться на нужные источники информации и каналы новостей в Интернете, причем теперь это можно сделать не только через электронную почту, но и социальные сети.

Например, сейчас в социальной сети Facebook можно довольно быстро собрать конференцию и пригласить своих подписчиков на событие, сформировав так называемое мероприятие. Подобные возможности есть и у сети “ВКонтакте”, и у Календаря Google*.
* См. рубрику “Электронный офис” журнала “Справочник секретаря и офис-менеджера”. 2012. № 5–9.

А источники самых свежих новостей – это, как известно, телевидение, радио и хроники новостных агентств, поэтому имеет смысл посещать их страницы в Интернете и социальных сетях, а также отсматривать и отслушивать эфиры вживую или на сайтах.

При этом следует помнить, что интерес представляют не все новости, а только профессиональные и отраслевые, подходящие по тематике для руководителя и компании.

Вам в перспективе очень важно научиться отслеживать не только новости, но и тенденции развития событий в данной профессиональной среде, а для этого необходимо пролистывать печатные периодические издания или в крайнем случае опираться на публикации в Интернете, в которых есть ссылки на бумажный источник. Не помешает и зарегистрироваться на специализированных отраслевых интернетфорумах, где собираются профессионалы из нужной вам сферы деятельности.

Именно такой мониторинг даст возможность сориентироваться в тематических трендах, которые в сформулированном и структурированном виде можно и нужно предложить руководителю в форме дайджеста вместе с чашкой утреннего кофе.

Разумеется, руководитель и сам читает нужные издания, но именно личный ассистент/референт помогает ему вышеупомянутым образом, разгружая его для решения других более важных вопросов в его многофункциональной деятельности.

И вот, допустим, руководитель “созрел” и сообщает, что в следующем месяце хочет посетить конференцию.

О чем должен позаботиться личный помощник как доверенное лицо руководителя?

Разумеется, первое, что следует сделать – это просмотреть и, если нужно, изменить рабочий график руководителя, согласовав с ним это изменение.

Рубашку и галстук (если это мужчина) подберет супруга (хотя нередко и формирование имиджа входит в функционал личного ассистента), а вот собрать “в дорогу” определенный набор необходимых вещей – дело профессионального помощника.

Если руководитель идет на конференцию в качестве слушателя, то вам нужно вручить ему блокнот, ручки, визитные карточки (принято иметь с собой не менее десяти, лучше брать не менее двадцати карточек про запас). Если руководитель предполагает не только познакомиться с нужными людьми и возможными партнерами, но и неявно прорекламировать компанию, то следует положить в визитницу еще больше визиток. Существует еще одно правило: лучше иметь при себе две визитницы разного назначения, для своих визиток и для “гостевых”, чтобы руководитель не мог запутаться и случайно предложить собственную визитку ее владельцу вместо своей, что продемонстрирует не очень бережное отношение к визави, а значит, и к самому знакомству, а последствия таких ошибок часто могут быть весьма неприятны для компании. Если степень доверия руководителя к вам как к личному помощнику высока, то вы можете порекомендовать ему перед мероприятием заказать визитку, оформленную по всем правилам.

Так, автор часто видит на конференциях модные визитные карточки черного цвета, которые используют лица, претендующие на креативность и оригинальность. На самом деле такие карточки не вызывают доверия у собеседника и затрудняют прочтение текста.

Неплохо было бы собрать некоторую информацию не только о спикерах, а, если есть такая возможность, еще и о коллегах и партнерах босса, которые также собираются на конференцию. Для этого можно связаться со знакомыми и дружественными личными ассистентами других компаний. Заодно и им пригодится информация о том, что ваш руководитель собирается на мероприятие (вернее, может быть интересна их начальникам).

Если руководитель принимает лекарство, то не забудьте положить его в дорожный набор для конференции. Словом, помощник и секретарь должен, как всегда, проявить почти материнскую заботу о своем шефе.

Когда руководитель находится на конференции, то личный ассистент должен быть готовым/готовой к тому, что шеф может позвонить (отправить смс) в любое время дня и ночи для уточнения чего-либо, так что будьте бдительны.

Если руководитель выступает с докладом

Если же руководитель намерен сам выступить на форуме, то в задачу личного помощника/референта могут входить подготовка презентации и оформление тезисов для доклада и выступления босса*. Здесь есть свои важные нюансы.* См.: Справочник секретаря и офис-менеджера. 2011. № 7–12.

Основное: тезисы доклада не то же самое, что будет изложено в презентации. В презентации упоминаются лишь ключевые понятия, которые будет комментировать спикер. Серьезной ошибкой и нарушением конференц-этикета считается большое количество текста на одном слайде, да еще и напечатанного мелким шрифтом. Не забудьте и об иллюстративном ряде в презентации: в тексте следует обозначить, в каком месте находится тот или иной рисунок. В последнем слайде нужно крупным шрифтом дать контакты руководителя и (или) контакты его личного помощника, о чем руководитель должен известить слушателей. Но обычно печатаются следующие контакты: телефон, e-mail и сайт компании, которую возглавляет руководитель.

После конференции

После окончания конференции личный ассистент/референт может оказать неоценимую профессиональную услугу своему начальнику, не только разобрав визитки новых знакомых с конференции для картотеки и внося их контакты в базу данных, но также отправив им благодарственные письма.

В международной протокольной практике принято на отправляемых после состоявшегося знакомства визитных карточках в левом нижнем углу писать аббревиатуру p.f.c. (в расшифровке – pour faire connaissance; буквальный перевод с французского означает “чтобы сделать знакомство”, переводится традиционно “по поводу/по случаю знакомства”). Таким образом выражается удовлетворение знакомством и желание продолжить общение, наладить деловые отношения с партнером.

Аналогом этого дипломатического правила и правилом современного хорошего тона послужит письмо, которое личный ассистент может сформулировать сам, например: «Уважаемый/дорогой ...! Мы познакомились 5 декабря 2012 года на конференции “Современные технологии”. Я очень рад нашему знакомству и надеюсь на дальнейшее сотрудничество. Ваш...», и разослать собеседникам руководителя по конференции. Только отправлять такие письма нужно в течение недели после мероприятия, по горячим следам: позже партнеру руководителя при большом потоке информации, возможно, придется долго вспоминать, кто именно пишет и что это за компания.

Бывает так, что руководитель, раздавая визитные карточки, может дать их лицу, с которым впоследствии не пожелает общаться, например, сейчас много так называемых инфо-бизнесменов – людей, которые продают вебинары (семинары по Интернету в режиме онлайн) и которые могут буквально забросать почту шефа своими “инфопродуктами”. В этом случае помощь личного ассистента будет заключаться в том, что он/она либо будет работать с почтой руководителя (разумеется, по согласованию), либо, если руководитель предоставил данные своего помощника, ненужные сообщения

помещать в рубрику “спам”. То же самое относится и к нежелательным телефонным звонкам, которые придется отсекать, ссылаясь на командировки и занятость руководителя.

Правила поведения на конференции

Правила негласного этикета на конференции таковы: на конференции принято знакомиться, не дожидаясь представления третьего лица, – это нормально. После яркого выступления иной раз нужно даже поторопиться подойти к спикеру для того, чтобы успеть получить визитную карточку и передать ему свою. Если есть возможность и докладчик не ушел сразу же после выступления (так бывает, когда персона востребована и очень занята), то можно спокойно подойти к нему и побеседовать. Алгоритм знакомства примерно одинаков: поприветствовать, сказать комплимент (“Ваше выступление было очень ярким и познавательным! Спасибо!”, “В прениях вы высказали мнение, которое меня очень заинтересовало!”, “Много хорошего слышал о вашей компании/о вашей деятельности!” и т. п.), затем выразить желание продолжить знакомство.

Предпочтительнее, чтобы при рукопожатии руку подавал тот человек, к которому подошли знакомиться, причем сегодня в правилах рукопожатия нет особой гендерной разницы, хотя при равном статусе (который на конференциях считается априори одинаковым) первой руку может подать женщина вне зависимости от того, кто в ком заинтересован.

Перед тем как подойти к спикеру, еще во время выступления желательно обозначить для себя важные вопросы, чтобы при общении с заинтересовавшим вас человеком четко и в корректной форме их задать. Следует помнить о том, что спикер устал и с ним, возможно, хотят познакомиться и другие люди.

Во время кофе-паузы, ланча неплохо бы напомнить руководителю и помнить самому, что за столом “действуют” все те же правила застольного этикета, о которых так много было рассказано на страницах нашего журнала. К сожалению, автор все еще наблюдает у многих посетителей конференций “постсоветскую” привычку класть себе на тарелку очень много, торопиться “к раздаче” и т. п.

Комментарий эксперта

При достаточном опыте подготовка руководителя к участию в конференции является несложным делом. Нередко уже через пару месяцев вырабатывается определенный алгоритм, который позволяет сделать этот процесс максимально точным и отвечающим всем потребностям вашего шефа. Однако, как и в любом другом деле, здесь есть несколько хитростей, зная которые можно не только эффективнее организовать пребывание руководителя на мероприятии, но и создать себе имидж помощника-профессионала высокого уровня.

Во-первых, придя на новое место, нужно заранее поинтересоваться, какие конференции руководитель посещает на регулярной основе. В графике моего руководителя, например, их около 2–3 в год. На мероприятиях высокого уровня с большим количеством участников может понадобиться забронировать гостиницу за полгода до его начала. И если вы узнаете о его решении посетить такую конференцию за короткий срок, могут возникнуть сложности с проживанием, а это лишние нервы и для вас, и для него. По той же причине я заранее покупаю авиабилеты, которые в случае отмены поездки можно легко сдать. Чтобы избежать очередей на регистрации в день открытия форума, я

всегда стараюсь получить бейдж для руководителя накануне. Кроме того, очень нужным может оказаться знание о наличии и расположении переговорных комнат или кафе на территории конференции на случай, если ваш начальник захочет продолжить с кем-то беседу после выступления.

В случае если ваш руководитель является спикером на конференции, может помочь такая небольшая хитрость, как яркий предмет в одежде. Пусть на этот случай в офисе всегда висит яркий галстук – именно он может послужить ярким акцентом в образе шефа, к тому же он всегда хорошо смотрится на фотографиях и привлекает к себе внимание на фоне одинаковых темных костюмов и светлых рубашек.

Если я сопровождаю своего шефа, я не только заранее узнаю расположение зала, где он выступает, но и обеспечиваю ему лучшее (центральное или рядом с модератором) место в Президиуме, заранее положив на него, например, папку с материалами. Но и здесь нужно быть внимательным: папку могут переложить на соседний стул более расторопные спикеры!

Проверьте, чтобы табличку с именем было хорошо видно. Это пригодится и для обращения с вопросами из зала, и будет дополнительным информационным сообщением, так как печатные издания не всегда подписывают имена под фотографией.

Главный же совет – поставьте себя на место человека, уезжающего на несколько дней на конференцию, и постарайтесь предупредить все возможные вопросы и потребности. И тогда начальник обязательно оценит вашу заботу и профессионализм, а значит, вы создадите прочный фундамент для ваших долгосрочных отношений.

*Анна БУЯЛЬСКАЯ,
персональный ассистент генерального директора*

Еще один досадный момент: на конференциях, как ни удивительно, автор наблюдала, как по телефону во время чужих выступлений говорит даже член президиума, а не только слушатели. Совершенно очевидно, что участие/присутствие на форуме – это приоритет, и лицо, которое направляется на это мероприятие, должно было предупредить всех об этом. Важнее конференции в этот день ничего нет: ни звонка старого друга, ни контакта потенциального “большого” клиента.

Такое пренебрежение к правилам хорошего тона может свидетельствовать лишь о неуважении к аудитории и слушателям, что не лучшим образом влияет на репутацию персоны.

Удивительно, но очень многие “забывают” выключить мобильный или хотя бы поставить его на беззвучный режим. И в том, и в другом случае можно увидеть пропущенные звонки и спокойно перезвонить в перерыве, объяснив причину занятости своему телефонному собеседнику. Поэтому давайте все-таки уважать друг друга и не забывать про элементарные правила поведения на совместных мероприятиях такого уровня.

Дресс-код

Дресс-код для спикеров: деловой костюм (костюм предпочтительнее и “статуснее”, как для мужчин, так и для женщин, нежели просто пиджак и брюки/юбка/джинсы), сорочка,

для дам – блузка светлого тона (это создает ощущение чистоты помыслов и намерений); обувь – закрытые ботинки или туфли (для мужчин неизменно темные; даже если костюм летний, светлый (что вполне допускается), то ботинки/туфли все равно должны быть на тон темнее).

Вспомним, что белую обувь надевают невесты, курортники в Рио-деЖанейро, хирурги, покойники и деревенские жители под тяжелую темную одежду. Кроме того, белая обувь имеет свойство быстро изнашиваться и покрываться неустраняемыми трещинами.

Слушатели могут позволить себе стиль casual, т. е. повседневную одежду. И все же можно порекомендовать пиджак, блузу и прочие элементы делового дресс-кода, так как имеет смысл поддерживать образ делового человека, даже если присутствующий сидит в зрительном зале.

К сожалению, многие молодые женщины иной раз приходят в милых летних платьицах с открытыми руками, в результате, когда наступает момент познакомиться с потенциальным партнером, они рискуют моментально заслужить репутацию просто “хорошенькой девушки”, а не деловой персоны и серьезного человека. То же самое относится к пышной прическе или звенящим украшениям. Это работает против делового имиджа.

Комментарий эксперта

Как личный помощник коммерческого директора известной крупной компании с почти 6-летним опытом работы, я не раз организовывала для своих руководителей участие и выступления на различных конференциях. За время моей работы в компании сменились три коммерческих директора. У каждого из руководителей, конечно, было свое отношение к подобного рода мероприятиям, свои требования, однако общие правила участия в качестве слушателя и выступления в качестве спикера остаются неизменными. И я, как ассистент, должна их соблюдать в процессе подготовки к конференции.

Наша компания сотрудничает с несколькими фирмами-организаторами различных конференций и форумов. От них мы на регулярной основе получаем обзоры предстоящих событий. Так как данные компании давно зарекомендовали себя на рынке подобных услуг и мы им доверяем, руководители, как правило, пользуются их приглашениями. Или возможен такой вариант: на мой электронный адрес или обычной почтой приходит информация о конференциях. Моя задача – показать руководителю данную информацию, и, если он решает принять участие, начинается подготовка.

Сначала подтверждается участие в мероприятии, затем в календаре руководителя день проведения конференции освобождается от встреч, которые переносятся на другие даты, организуется трансфер туда и обратно, подготавливаются и передаются руководителю папка с бумагой либо блокнот, ручки (можно с фирменной символикой), также информация о расписании конференции и о ее спикерах/слушателях, если таковая имеется.

Идет ли руководитель на конференцию в качестве слушателя или в качестве спикера, ему в любом случае понадобятся визитные карточки. Визитные карточки должны быть односторонними! Тогда будет возможность сделать заметки на обратной стороне. Если компания иностранная или если руководитель российской компании хочет видеть

свои должность и контактные данные на двух языках – русском и английском, заказываются визитные карточки отдельно на каждом языке.

Еще один момент: существуют визитки с контактами и без них. Визитки с контактами вручаются персоналу, с которыми руководитель желал бы продолжить общение и наладить сотрудничество. Визитки без контактов, но с Ф. И. О. руководителя и названием компании, передаются тем, с кем руководитель не планирует развивать деловые отношения. Для “нежелательных” людей это является своеобразным знаком, что не стоит искать дальнейших встреч.

Благодарственные письма, отправляемые помощником от имени руководителя всем тем, с кем желательно сотрудничество, а также с кем общение на конференции было приятным и продуктивным, покажут компанию с наилучшей стороны и добавят очков при выборе делового партнера.

*Елена СОСНОВСКАЯ,
персональный ассистент руководителя*

Но, конечно, время не стоит на месте, и дресс-код также зависит от формата мероприятия и непосредственно от позиционирования персоны.

Если это известный спортивный продюсер, то он может выступать в хорошем темном пиджаке, белой рубашке, джинсах и дорогих ботинках (наличием джинсов в своем ансамбле он выражает “спортивную составляющую” в имидже). А если это популярный ивент-эксперт, то он может прийти на форум (как творческий человек) в стильном джинсовом пиджаке (а не куртке!) и в пестрой рубашке. Здесь речь идет уже об имидже персоны, которая считается брендом.

Общая тенденция сегодня допускает послабления в дресс-коде (но не в манере излагать свои мысли!), особенно летом. И чаще принято провозжать по уму, а не встречать по одежке, то есть о человеке судят по его практическим проектам: хорошему докладу, презентации, изяществу изложения. Тем не менее соблюдение правил этикета дает в итоге максимально респектабельный и надежный имидж, а ведь этого мы и добиваемся, отправляя руководителя на конференцию или собираясь туда вместе с ним, не так ли? Автор надеется, что, следуя рекомендациям, представленным в статье, вам как личному помощнику удастся полноценно подготовить руководителя к конференции. Ну а советы по этикету и стилю помогут позиционировать вам компанию в лице ее руководителя с наилучшей для нее стороны! Удачи вам и удачного выступления вашему руководителю!