

Wymagane cechy osobowe w pracy biurowej

• Punktualność i poszanowanie czasu

Dobra organizacja pracy i przychodzenie na czas to cechy potrzebne każdemu pracownikowi biura. Jeśli brakuje kogoś do odbierania telefonów lub przepisania czegoś na maszynie, firma traci sprawność działania. Kiedy naprawdę ciężko zachorujesz - nie chodzi tu o kaca po wypadzie do pubu poprzedniego wieczora - zadzwoń do pracodawcy najszybciej jak się da, aby mógł znaleźć kogoś na twoje miejsce. Gdyby choroba miała potrwać dłużej niż jeden dzień, też musisz o tym poinformować szefa.

Nie bierz całego dnia wolnego, jeśli idziesz do lekarza albo do dentysty - większość wizyt (włączając czas spędzony w poczekalni) nie trwa dłużej niż godzinę. Kiedy podejrzewasz, że badania mogą się przeciągnąć, pozwól sobie na maksimum dwie godziny.

Problemów rodzinnych nie można traktować jako usprawiedliwienia całego dnia nieobecności. Aby być uczciwym wobec pracodawcy, wystarczy powiedzieć, że jesteś nie w sosie, bo coś ci się nie układa. Opuszczaj pracę jedynie wtedy, kiedy rzeczywiście nie widzisz już innego wyjścia z sytuacji.

• Pewność siebie - znajomość swej pracy

Na początku wszystko będzie dla ciebie nowe. Będziesz się denerwował podczas odbierania telefonów i prowadząc rozmowy z klientami. Pewność siebie przyjdzie wraz z doskonaleniem umiejętności i nabywaniem wiedzy - w twoim interesie leży gromadzenie jak największej ilości informacji na temat swojej firmy.

• Chęć służenia ludziom pomocą

Umiej się znaleźć w każdej sytuacji i staraj się pomagać na wszelkie możliwe sposoby. Pierwsze wrażenie o firmie odnosimy najczęściej na podstawie głosu odzywającego się w słuchawce telefonicznej lub sposobu bycia przyjmującej nas osoby. Jeśli tą osobą jesteś ty, na tobie i twoim stosunku do klientów spoczywa odpowiedzialność za reputację firmy.

- **Miłe i przyjazne podejście do ludzi**

Zarówno przez telefon, jak i w kontaktach osobistych, staraj się odnosić do klientów miło i po przyjacielsku. Nie należy jednak przesadzać z zażyłością, zwłaszcza, gdy widzimy lub słyszymy kogoś po raz pierwszy.

- **Jasna i wyraźna mowa**

Ani przez telefon, ani w osobistej rozmowie nie wolno do klienta mamrotać. W spotkaniach bezpośrednich należy utrzymywać kontakt wzrokowy z klientem, mówić jasno i wyraźnie, aby uniknąć nieporozumień. (Pamiętaj o wymawianiu samogłosek i nie „połykaj” końcówek słów)

- **Taktowne postępowanie**

Nawet będąc pewnym, że klient się myli, postępuj taktownie i - jeśli to konieczne - skieruj go do kogoś wyższego stanowiskiem lub do szefa. *Nigdy nie bądź opryskliwy dla klienta...* Choćby nie wiadomo jak cię prowokował.

- **Umiejętność poprawnego posługiwania się językiem**

Nikt nie wymaga od ciebie cudów, ale dobrze jest wiedzieć, gdzie się stawia przecinek. Niewykluczone, że zauważysz u szefa braki w ortografii. Nie szkodzi - on prowadzi firmę i robi to z powodzeniem. Do prowadzenia korespondencji zatrudnia ciebie, na tobie spoczywa obowiązek sprawdzania gramatyki i ortografii listów!

Jeśli masz z tym kłopoty, dobrze jest mieć pod ręką słownik albo nawet zapisać się na jakiś wieczorowy kurs.

- **Umiejętność liczenia**

Nie musisz wiedzieć, jak obliczyć pole figury, kiedy $a = x$ natomiast $b = z$. Tym niemniej powinieneś umieć dodawać, odejmować, dzielić i mnożyć zarówno z pomocą kalkulatora jak i bez. Powinieneś również umieć przepisać cyfry z kalkulatora na papier, zawsze dwukrotnie sprawdzając, czy się zgadzają.

- **Inicjatywa i zdrowy rozsądek**

Przy rozwiązywaniu prostych problemów dnia codziennego jesteś zdany na siebie i na własną inicjatywę. Przypuśćmy, że skończyło się mleczko do kawy, a wiesz, że za pół godziny szef będzie miał gościa. Idź do sklepu po mleczko! Nie czekaj, aż ktoś wyda ci polecenie!

Niemniej decyzje organizacyjne podejmować musi sam szef. Kiedy na przykład przyjdzie ktoś z broszurką zawierającą propozycje nowego umeblowania do gabinetu, to nie ty zamawiasz aksamitną tapicerkę do mebli. Tę decyzję musisz zostawić swemu pracodawcy.

- **Umiejętność dochowania tajemnicy**

Nie wolno - rzecz bardzo ważna - plotkować o swoim szefie ani o swoich współpracownikach (kolegach, koleżankach). Jeśli ktoś zwierzy ci się z czegoś, nie rozpowszechniaj tej wiadomości po całym biurze, ani wieczorem w miejscowym pubie. Ludzie szybko zorientują się, czy można ci ufać czy nie.

- **Samodzielna motywacja do pracy**

Kiedy akurat nie masz zajęcia, nie siedź beczynn timer i nie rozglądaj się po gabinecie. Zaoszczędzony czas można wykorzystać na posprzątanie lub ułożenie starych teczek. Jeśli macie sprzątaczkę, najpewniej do niej należy wyrzucanie śmieci i odkurzanie podłóg, jednakże w mniejszych biurach nie zatrudniających sprzątaczkę też ktoś musi się tym zajmować. Zatem w wolnych chwilach (o ile miewasz takie) zajmij się sprzątanierm.

- **Uczciwość**

Jeśli masz do czynienia z gotówką, upewn timer się zawsze, że nikt nie może dostać się do kasetki z pieniędzmi. Regularnie też sprawdzaj, czy ilość pieniędzy w kasie zgadza się z dokumentami. Nie „pożyczaj” sobie pieniędzy z kasy. To bardzo brzydki zwyczaj i nie powinieneś go sobie przyswajać.

- **Higiena osobista i atrakcyjny wygląd**

Zawsze należy wyglądać schludnie i dbać o czystość. Nie ma nic gorszego niż praca w jednym biurze z kimś, kto przed przyjściem do pracy nie pofatyguje się nawet umyć. Jeśli zdarzy ci się pracować z taką osobą, to poproś kogoś z przełożonych, aby rozwiązał ten problem. Każda niezręczność tutaj może niepotrzebnie zaostrzyć stosunki w biurze. I naturalnie pamiętaj, żebyś sam nie był kimś takim!

- **Wrażliwość na bezpieczeństwo i higienę pracy**

W biurach należy przestrzegać przepisów BHP. Zawsze trzeba o nich pamiętać i stosować je w praktyce. Na przykład nie wolno za mocno naciągać przewodu czajnika lub maszyny do pisania. Oddziały Bezpieczeństwa i Higieny Pracy dostarczają broszury zawierające przepisy, z którymi powinni zapoznać się wszyscy pracownicy. Trzeba zadbać o sprawne gaśnice i regularnie sprawdzać ich działanie. Zabronione jest zastawianie czymkolwiek wyjść ewakuacyjnych.

Powyższy wykaz powinien dostarczyć ci wskazówek, jakie cechy osobiste powinieneś w sobie wyrabiać, jeśli dotąd jeszcze ich nie posiadałeś. Uczyć będziesz się przez cały czas. Opieraj się pokusom popadania w nawyki „starych wyjadaczy” wprowadzających cię w arkana zawodu i uczących cię różnych sztuczek, zwłaszcza, gdy ich praktyki przeczą wszystkiemu, czego się dotąd nauczyłeś.