



SKU – 050.046

O papel estratégico da Secretária na realização de “Follow-Up”

A secretária é totalmente polivalente, assessora, proativa, flexível, dinâmica, agente facilitadora e tantos outros predicativos, que faz com que ela tome decisões, participando-as ao seu executivo. Para isto, precisa do apoio de um bom **follow-up**.

O conceito de follow-up é muito abrangente, pois implica em um acompanhamento a alguma coisa, alguma pessoa ou situação. É uma técnica de acompanhamento que complementa uma agenda. Ele deve ser utilizado sempre, por exemplo, quando você for fazer uma lista de assuntos pendentes. Para ficar mais fácil, separe por prazos a serem cumpridos, como: assuntos a resolver amanhã, semana que vem ou daqui a quinze dias.

Além do acompanhamento de todas as suas tarefas, ainda precisa acompanhar as tarefas de seus executivos e equipe, então, com o follow-up fica mais fácil organizar e lembrar todos os assuntos.

E qual ferramenta utilizar para a criação do follow-up? Use a melhor que se adequa à sua rotina e que seja de fácil uso.

- Vejamos algumas coisas que podem ser guardadas no follow-up:
- E-mails, lembretes manuscritos que aguardam uma resposta;
- Faturas, contas e anuidades a pagar;
- Controle para renovação de assinaturas;
- Contratos a serem assinados ou renovados;
- Respostas de assuntos com novos clientes;

- Plano de ação para a próxima reunião de área;
- Telefonemas pendentes que aguardam um retorno;
- Reuniões e visitas que precisam ser marcadas;
- Acerto de despesas, relatórios de viagens;
- E outros assuntos inerentes a área.

A melhor opção para mim é a pasta sanfonada, em ordem numérica, com 31 repartições. Isso corresponde a cada dia do mês. Assim, você coloca o documento no dia correspondente a ser executado. Outras opções que temos é o fichário ou computador, mas neste caso, o arquivo do documento será em pasta separada.

Utilizando a pasta sanfonada diariamente, logo que chegar ao escritório e também no fim do dia, você começa a planejar as atividades do dia seguinte.

Evite transferir uma tarefa para o dia seguinte simplesmente porque não conseguiu realizar. Se não conseguiu cumprir seu prazo é porque alguma coisa está errada, será preciso tomar cuidado no planejamento e no prazo que está dando para as tarefas.

Vamos a alguns exemplos:

O seu executivo **solicita um relatório** para uma outra área, você precisa anotar na sua agenda qual o prazo que a área tem para devolver o relatório. Faltando 2 ou 3 dias para o prazo final, a secretária deverá contatar a área, preferencialmente por e-mail, lembrando do prazo final para a devolução do relatório, e quando chegar o dia, cobrá-los.

Entrevista concedida pelo executivo, anota na agenda o dia que a entrevista irá ao ar para depois conseguir uma gravação para ter em arquivo.

Em relação aos **agendamentos de reuniões**, o ideal é listar todas as solicitações do executivo e das áreas, de acordo com a importância e prioridade de cada assunto. Aqui entra a estratégia alinhada com o seu executivo. Por isso, a importância do conhecimento da profissional em relação aos objetivos e metas da área e da empresa.

É importante verificar com o executivo o que ele precisará para cada reunião e atualizá-lo um dia antes da data agendada. Como também, informá-lo sobre os conteúdos das reuniões solicitadas pelas áreas.

Falando sobre **agendamentos de viagens**, aqui várias providências precisam ser tomadas, a primeira é a obtenção do e-ticket, assim, o quanto antes comprá-lo melhor será para a empresa quando se pensa em custo X benefício. Depois seguirá com as outras providências: a reserva de hotel, traslados, restaurantes e etc...

Pagamentos de títulos, pode colocá-los na pasta sanfonada de uso diário, preferencialmente colocar os títulos um dia antes da data do vencimento e se este vencimento for no final de semana, coloque-o na sexta-feira que antecede o final de semana.

Pensando em algumas dicas de como **fazer follow-up**:

- Intervalos de tempo entre os **períodos de checagem devem ser curtos** para não dar margem a erros e atrasos. O importante é demonstrar confiança ao serviço do colega de trabalho. , faça intervenções cautelosas e despretensiosas com o intuito de manter o controle da situação. Os follow-ups podem se tornar inconvenientes caso o aborde em horários ruins.

- Outro fator que deve ser levado em consideração é que **pessoas possuem perfis diferentes**. Algumas são mais comprometidas, outras mais relaxadas. Logo, cada uma delas deve ser abordada de maneira diferente. Todos os fatores devem ser executados para conquistar resultados satisfatórios. Inclusive a cobrança e a firmeza, quando necessárias, não devem ser deixadas de lado.

- **O suporte** - as pessoas esperam por direção e contam com ajuda quando necessário. O apoio para elaboração de novas ideias ou possíveis soluções são itens que contribuem diretamente no sucesso do follow-up.

É muito importante reconhecer um bom trabalho e **motivar as pessoas**. Não tem como fazer follow-up efetivo sem essa postura.

Essa prática influencia diretamente no ânimo e na motivação das pessoas e retorna como energia positiva para alcançar os resultados desejados. Pois, todo indivíduo, ao ser estimulado, mostra sua capacidade de ir além.

A importância em fazer o follow-up corretamente, é **ser assertiva** na missão de conduzi-lo até que se conclua dentro do prazo planejado e se obtenha o sucesso desejado.

Informações do Autor

Artemisia Pereira

Experiência em Secretariado Executivo em mais de 25 anos, assessorando Executivos de C-Level em empresas multinacionais de grande porte como: Cia Suzano de Papel e Celulose, Hoechst Marion Roussel, Aventis Pharma e Sanofi Medley Farmacêutica. Cofunder da Inclittus Assessoria Executiva & Empresarial. Co-founder da Inclittus Assessoria Executiva & Empresarial.

artemisia@inclittus.com

Idelma Gil

Experiência em Secretariado Executivo em mais de 25 anos, assessorando Executivos e Diretores em diferente Unidades de Negócios, em empresas multinacionais de grande porte como: Astra Química, Merrell Lepetit, Hoechst Marion Roussel, Aventis Pharma e Sanofi Medley Farmacêutica. Co-founder da Inclittus Assessoria Executiva & Empresarial.

idelma@inclittus.com

Direitos Autorais

O conteúdo deste artigo é de inteira propriedade do “Autor”, e seus respectivos direitos autorais são protegidos pela Lei 9.610 de 19.02.1998. Qualquer uso, divulgação, cópia ou disseminação de todo ou parte deste material sem a citação da fonte, são expressamente proibidos.

Responsabilidades Autorais

Adicionalmente além dos direitos da posse do conteúdo, também incide sobre o “Autor” os deveres e responsabilidades sobre sua criação de conteúdo. Este artigo é de inteira responsabilidade do “Autor” e pode não refletir necessariamente a linha educacional, conceitual, ideológica ou programática da SBTD – Sociedade Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento.

Key Words deste Artigo (em ordem alfabética)

- Follow-Up
- Organização
- Planejamento
- Secretária
- Secretária Executiva

