

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ВМЕСТО ПРЕДИСЛОВИЯ .....	6
ОБ АВТОРЕ .....	8
КАК ПОЛУЧИТЬ МАКСИМУМ ОТ ЭТОЙ КНИГИ .....	12
Глава 1. О ПРОФЕССИИ ПОМОЩНИКА И АССИСТЕНТА . . . .	14
Кто он, ассистент руководителя .....	14
Качества ассистента .....	20
Что делает помощник? Разбираемся в функционале .....	25
ГЛАВА 2. ДЕЛУ ВРЕМЯ. ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ В РАБОТЕ АССИСТЕНТА .....	36
10 золотых правил планирования времени .....	37
Постановка задач .....	40
Расстановка приоритетов .....	44
Делегирование .....	48
Методы планирования времени руководителя .....	55
Напоследок о планировании .....	71
ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ КОМАНДИРОВОК .....	75
Работа с информацией перед бизнес-поездкой .....	76
Работа с предпочтениями руководителя .....	77
Подготовка программы командировки .....	80

Бронирование гостиницы.....	84	
Выбор гидов .....	90	
Поиск авиабилетов .....	94	
Заказ страховок .....	102	
Организация трансфера .....	104	
Советы по организации командировок и бизнес-поездки... ..	108	
Форс-мажорные ситуации во время бизнес-поездки .....	113	
<b>Глава 4. ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ</b>		
<b>В РАБОТЕ АССИСТЕНТА .....</b>	<b>116</b>	
Сервис.....	116	
Работа с голосом .....	118	
Входящие звонки.....	119	
Фразы-конфликтогены .....	132	
Несколько важных правил телефонного общения .....	134	
<b>Глава 5. ИДЕАЛЬНЫЙ ТАНДЕМ РУКОВОДИТЕЛЬ —</b>		
<b>АССИСТЕНТ. СОВЕТЫ И СЕКРЕТЫ .....</b>	<b>136</b>	
Как создать тандем с руководителем .....	138	
Как создать систему для эффективного взаимодействия с шефом.....	142	
Обратная связь у руководителя .....	144	
<b>Глава 6. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В РАБОТЕ АССИСТЕНТА .....</b>		<b>146</b>
Имидж.....	146	
Внешний вид.....	149	
Общие правила хорошего тона.....	152	
Что допустимо и недопустимо .....	154	
Основы офисного гостеприимства .....	155	
Искусство small talk .....	162	
Организация конференстных мероприятий .....	169	

Глава 7. DIGITAL-НАВЫКИ АССИСТЕНТА .....	183
Полезные приложения и сервисы .....	183
Электронная переписка. Цифровой этикет .....	195
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	202
Авторские программы обучения для помощников в бизнес-школе Анны Сосновой .....	204