



معرفي يك كسب و كار خانگي

منشي گري و پشتيباني اداري

برگرفته از كتاب ۱۰۱ كسب و كار خانگي

ترجمه: دكتور احمدپور

افراد موفق می‌دانند که چه زمانی وظایف خود را به دیگران واگذار کنند اما برای افرادی که فاقد منشی یا یک دستیار اجرایی برای واگذاری امور مختلف هستند، استفاده از خدمات منشی‌گری و پشتیبانی اداری یک موهبت الهی است. خدمات پشتیبانی اداری می‌تواند نام‌های مختلفی داشته باشد — خدمات منشی‌گری، واژه‌پردازی یا تایپ، خدمات پشتیبانی اداری یا کسب و کار، و بسیاری اسامی دیگر.

کارهایی که می‌توان از طریق خدمات پشتیبانی اداری انجام داد، بسیار متنوع است. این خدمات شامل این موارد هستند: واژه‌پردازی، پیاده کردن متون، ویرایش و غلط‌گیری، آماده کرده صفحات رایانه‌ای، بایگانی، تهیه صورت‌حساب‌ها، مدیریت بانک‌های اطلاعاتی و تماس با آنها، خدمات یادداشت‌برداری، نشر رایانه‌ای، طراحی گرافیکی، برنامه‌های چند رسانه‌ای، مدیریت اداری، مشاوره سازمانی، خدمات پاسخگویی، آماده کردن مرسولات پستی، رزومه‌نویسی، طراحی سایت در شبکه و جستجوی اینترنتی.

برخی از این خدمات به بهترین شکل و به عنوان یک تخصص انجام می‌شوند. مثلاً ممکن است کسی که کار بایگانی انجام می‌دهد، توانایی طراحی شبکه نداشته باشد. واژه‌پردازی در تمامی خدمات پشتیبانی اداری مشترک است اما عوامل کلیدی در تعیین این که کدام خدمات تخصصی هستند یا این که افراد باید چه نوع خدماتی را انجام دهند، به میزان مهارت‌ها و اولویت‌های صاحب‌کارها بستگی دارد. لینت اسمیت¹ مدیر اجرایی انجمن خدمات پشتیبانی کسب و کار (ABSSI) می‌گوید: "در اصل، این کسب و کاری است که بر مبنای تقاضای مشتری انجام می‌شود."

بازارهای اولیه برای خدمات منشی‌گری خانگی عبارتند از:

- شرکت‌های جدید که فاقد پرسنل پشتیبانی دائمی هستند اما می‌توانند بر اساس نیازشان از خدماتی محدود برخوردار شوند.
- شرکت‌های کوچک و افراد خودفرما همچون مشاوران، کارگزاران بیمه و مستغلات، پزشکان، وکلا و بازرسان که زمان یا تمایل اندکی برای انجام کارهای اداری خود دارند.
- نمایندگان فروش و مدیران در حال سفر که به هنگام مسافرت، نیاز به هر نوع خدمات پشتیبانی دارند. غالباً هزینه خدمات منشی‌گری در هزینه‌های حساب‌های آنها گنجانده می‌شود یا این که جزء هزینه مدیریت کارکنان محسوب می‌شود.

دیگر استفاده‌کنندگان از خدمات منشی‌گری عبارتند از:

- نویسندگان و مؤلفانی که همچنان به صورت دست‌نویس آثار خود را می‌آفرینند که در این حالت آنها به یک ویراستار هم نیاز دارند.
- جویندگان کار که نیازمند رزومه هستند که این امر نیازمند مهارت‌های انجام مصاحبه می‌باشد.
- فارغ‌التحصیلانی که نیازمند تهیه خلاصه‌ای از تز و پایان‌نامه خود هستند. دانش خاص در مورد چارچوب‌بندی و دیگر نیازها الزامی است.
- شرکت‌های کوچک و متوسط که کارمندان تمام وقت ندارند، نمی‌توانند چنین کارمندانی را استخدام کنند یا تمایل ندارند زمان و پول خود را برای سیستم‌ها و پرسنل داخلی سرمایه‌گذاری نمایند. برخی افراد، کارهای شرکت‌های بیمه و خدمات پیاده کردن متون را هم انجام می‌دهند.

برخی مراجعان خواهان آن هستند که خدمات منشی‌گری از طریق پست الکترونیک انجام شود و آنها اطلاعات را از این طریق ارسال و دریافت دارند که این امر برخلاف مدیرانی است که پست الکترونیک خود را در اختیار دستیارانشان قرار نمی‌دهند.

چریل مایرز² که ۱۵ سال است خدمات واژه‌پردازی را در اطراف شیکاگو انجام می‌داد، مجبور شده تا مهارت‌هایی غیر از واژه‌پردازی را بیاموزد. مایرز به افرادی که می‌خواهند کار ارابه خدمات پشتیبانی اداری را آغاز کنند، توصیه می‌نماید

¹ Lynette Smith

² Cheryl Myers

که آن را کسب و کار جدی بدانند زیرا این کسب و کاری است که با یک خط تلفن آغاز می‌شود ولی باید بر روی تجهیزاتی مناسب از جمله دسترسی به خدمات الکترونیکی سرمایه‌گذاری کرد.

مشکل پیش روی کسانی که خدمات پشتیبانی اداری را به صورت نیمه وقت ارائه می‌دهند یا آنانی که به مشتریانی خدمات ارائه می‌دهند که انتظار دارند آنها در ساعات اداری در دسترس باشند، این است که آنها باید همواره از طریق تلفن در دسترس باشند. مایرز می‌گوید: "افراد خواهان خدمات سریع هستند. آنها احساس خوبی به دستگاه‌های ضبط پیام یا دستگاه‌های خودکار پاسخگو ندارند. فردی که خودش از طریق تلفن شخصاً پاسخگو است، کسب و کار پر رونقی خواهد داشت. وقتی من به تلفن پاسخ می‌دهم، آنها از این که با یک انسان صحبت می‌کنند، خوشحال می‌شوند."

برای افرادی که به طور نیمه وقت کار می‌کنند، یک راه حل این است که فردی در خانه آنها مسئول پاسخگویی به تلفن‌ها باشد مانند فردی بازنشسته یا معلول. چنین فردی، می‌تواند با در اختیار داشتن خط‌های مختلف، به چند مشتری پاسخ دهد. اما اگر قرار باشد این کار، در کنار کار اصلی شما انجام شود، مشتریان شما نویسندگان، مؤلفان، دانشجویان و جویندگان کار خواهند بود.

مایرز می‌گوید: "پرداخت دستمزدها کمتر از حد واقعی، مشکلی است که غالباً دیده می‌شود." نانسی مالوین مالک شرکت خدمات ویرایش و کسب و کار مالوین می‌گوید: "وقتی پول کمی به افراد پرداخت می‌شود، مسلماً این کسب و کار نمی‌تواند حتی از خودش حمایت کند."

رقابت در این عرصه می‌تواند بسیار شدید باشد اما پیوند کسب و کارتان با بازاری خاص، روشی برابر بهبود وضعیت شما می‌باشد. ممکن است این یکی از بازارهایی باشد که در بالا برشمردیم یا این که شما با فیلم‌نامه‌نویسان، نامزدهای سیاسی یا نهادهای دولتی همکاری کنید. برخی تخصص‌ها، همانند پیاده‌سازی متون پزشکی و حقوقی، دستمزد بهتری دارند اما در عین حال نیازمند تجربه و آموزش هستند. نرخ کارهای آکادمیک و دانشجویی عموماً کمتر است.

کلید موفقیت در این کسب و کار، کیفیت کار شما و توانایی شما برای انجام کارتان طبق مهلت زمانی مشتریان است. این امر باعث تکرار کارتان و دستیابی به مراجعان بیشتر خواهد شد. اگر از پس رقابت برآیید، می‌توانید میزان عرضه کارتان را بالا ببرید. برخی افراد خدمات بیشتری ارائه می‌دهند و برخی نیز چنین نمی‌کنند.

دانش و مهارت‌های مورد نیاز شما

- بر اساس استانداردهای صنعتی ABSSI و انجمن متخصصان اجرایی، "یک اپراتور متوسط فردی است که ۷۰ کلمه را در دقیقه تایپ می‌کند، سه تا پنج سال تجربه دستکاری اداری و اجرایی دارد و تسلط خوبی به دستور زبان انگلیسی دارد."
- باید فردی منظم باشید که به جزئیات توجه می‌کند و نحوه فعالیت شرکت‌ها را درک می‌کند.
- این یک کسب و کار خدماتی و نیازمند نگرشی مشتری‌مدارانه است. شما باید تمایل و توانایی توجه به نیازهای خاص و منحصر به فرد مشتریان را داشته باشید.

هزینه‌های شروع

حداکثر	حداقل	
۳۰۰۰	۱۵۰۰	رایانه همراه با امکانات پشتیبانی همچون يك درایو مخصوص
۱۵۰۰	۵۰۰	چاپگر لیزری
۶۰۰	۲۰۰	دستگاه‌های چندمنظوره چاپگر رنگی/ دورنگار/ اسکنر/ کپی
۷۵۰	۰	بسته به تخصصتان، نیازمند نرم‌افزارهایی هستند که در محل کارتان به آنها دسترسی ندارید مانند نشر رایانه‌ای، نقشه‌کشی، تهیه نمودارها و مدیریت ارتباطات
۸۰۰	۰	در صورت پیاده کردن نور، واحد پیاده‌سازی
۱۰۰۰	۴۰۰	مبلمان اداری به ویژه يك میز مخصوص کار
۵۰۰۰	۱۰۰۰	بودجه بازاریابی اولیه
۱۳۶۵۰ دلار	۳۱۰۰ دلار	جمع کل

مزایا

- این يك كسب و كار خانگي براي آناني خوب است که مي خواهند براي مراقبت از خانه يا اعضاي خانواده خود در منزل باشند.
- مي توانيد با ارايه خدمات اضافي که براي مشتریانان ارزشمند هستند و حاضرند بابت آنها پول بپردازند مانند ويرایش، آگهي‌نويسي، مدیریت فهرست‌های پستي، نشر رایانه‌ای و طراحی و جستجو در شبکه، درآمدی اضافی به دست آورید
- وقتي با ارايه خدمات خود رضایت يك مشتري را جلب کردید، آنگاه از شما خواسته خواهد شد تا به امور دیگری هم کمک کنید. بسیار ساده است که خدمات دیگر خود را هم بفروشید زیرا آنها به شما اعتماد پیدا کرده‌اند.
- هر چه سریع‌تر تایپ کنید، پول بیشتری به دست می‌آورید.

مشکلات

- رقابت در این حوزه رو به افزایش است.
- باید همواره از نرم‌افزارها و فن‌آوری‌های نوین مطلع باشید.
- اگر خدماتی غیر از واژه‌پردازی انجام ندهید، درآمد شما محدود به تایپ کردن و ساعات کارتان در روز خواهد بود.
- ممکن است تحت فشار شدید ناشی از مهلت‌های زمانی تعیین شده کار کنید. در حقیقت، برخی ارایه‌دهندگان خدمات پشتیبانی در زمینه انجام کارهای "سریع" تخصص دارند و يك سوم درآمدشان را از این راه کسب می‌کنند.
- اگر احتیاط‌های لازم را انجام ندهید دچار مشکلات کار مستمر با کامپیوتر خواهید شد.

قیمت‌گذاری

برای واژه‌پردازی، نرخ خدمات برای هر ساعت کار بین ۱۵ تا ۳۵ دلار است که طبق ارزیابی ABSSI رایج‌ترین رقم، ۲۰ تا ۲۵ دلار می‌باشد.

برخی مؤسسات خدماتی ۲ تا ۵ دلار برای صفحاتی که فاصله خطوط آنها مضاعف است و ۴ تا ۱۰ دلار برای صفحاتی که فاصله خطوط آنها منفرد است، دریافت می‌کنند به ویژه اگر به خاطر مزاحمت‌هایی که مثلاً از جانب کودکان صورت می‌گیرند، شما نتوانید استفاده بهینه از زمان خود داشته باشید، رقمی اضافی اخذ می‌شود. نانس‌ی مالوین به این نکته اشاره می‌کند که شما می‌توانید از نرم‌افزاری استفاده کنید که شما را قادر می‌سازد به صورت ساعتی حق‌الزحمه بگیرید.

دیگر مؤسسات خدماتی بر مبنای حروف مانند ۱ دلار در ازای ۱۰۰۰ حرف دستمزد می‌گیرند. این امر مشکلاتی را به دنبال دارد مانند تفاوت در اندازه حروف به هنگام تعیین دستمزد بر اساس صفحه ضمن این که زمان صرف شده برای غلط‌گیری هم محاسبه نمی‌شود.

راه دیگر که رواج زیادی یافته و شاید هم برای مشتریان مفید است و هم برای شما سودآور، دریافت دستمزد بر اساس نوع کار و استفاده از استانداردهای این صنعت بر مبنای برآوردهای زمانی ABSI و انجمن حرفه‌ای این خدمات است. این که بهترین روش قیمت‌گذاری چیست، به بحث‌های داغ در گفتگوهای الکترونیکی تبدیل شده است. یکی از هشدارهای مطرح شده درباره قیمت‌های پایین آن است که افرادی که قیمت‌های پایین ارائه می‌دهند باید به دقت مراقب سودآوری خود باشند. ارقام پایین مؤید آن هستند که احتمالاً افراد زیادی پول بسیار کمی کسب می‌کنند. شما باید برای مطالب دست نوشته یا مطالبی که خواندن آنها دشوار است، مطالبی که نیازمند ویرایش زیادی هستند یا مطالبی که مملو از نمودارهای آماری، جداول و مستندات پیچیده هستند، هزینه اضافی اخذ کنید زیرا تایپ آنها به مدت زمان بیشتری احتیاج دارد. شما می‌توانید برای مطالب اولیه، نسخ و دیگر خدماتی که چند بار ارائه می‌کنید هم هزینه بیشتری اخذ نمایید.

خدماتی همچون مشاوره، ویرایش، نشر رایانه‌ای، طراحی گرافیکی، غلط‌گیری، طراحی صفحات رایانه‌ای، آموزش و نگارش متضمن ساعات بالاتر کاری هستند و بسته به پیچیدگی کار، می‌توان تا ۷۵ دلار در ازای هر ساعت دریافت کرد. در این مورد، دریافت رقمی بین ۳۰ تا ۳۵ دلار در ساعت کاملاً رایج است.

درآمد بالقوه

درآمد ناخالص سالانه: ۳۰۰۰۰ تا ۳۷۵۰۰ دلار بر مبنای ۳۰ ساعت کار در هفته، ۵۰ هفته در سال و ۲۰ تا ۲۵ دلار در ازای هر ساعت.

هزینه‌های سر به سر: متوسط (۲۰ تا ۴۰ درصد) به دلیل این که تبلیغات در چند تیتراژ کتاب زرد می‌تواند پر هزینه باشد و همچنین به دلیل نیاز شما برای ارتقای نوبه‌ای تجهیزات و نرم‌افزارهای خود.

بهترین برآورد بازار کسب و کار داخلی

فن‌آوری‌های اداری تقاضا برای خدمات خارج از این حوزه را نه تنها کاهش نداده بلکه افزایش هم می‌دهند. با توجه به این که افراد حقیقی و حقوقی به این فن‌آوری‌ها در ادارات و منازل خود دسترسی دارند، موفقیت در این کسب و کار بیش از پیش به کسب تخصص برای انجام اموری وابسته شده که مشتریان نمی‌توانند آنها را خودشان انجام دهند یا انجام چنین کارهایی برایشان بسیار دشوار و نامناسب است.

بهترین راه‌های ورود به این کسب و کار

- در طبقه بندی‌های مختلف کتاب زرد همچون خدمات منشی‌گری، وژه‌پردازی، نشر رایانه‌ای و رزومه نویسی تبلیغ کنید. اهمیت تبلیغات کتاب زرد در آن است که غالب کسانی که خواهان خدمات منشی‌گری هستند از طریق این تبلیغات افراد مورد نظر خود را به کار می‌گیرند. تناوب تماس با شما از طریق مخاطبان کتاب زرد، به نامی که برای کسب و کارتان انتخاب کرده‌اید و بخشی که در آن تبلیغ کرده‌اید بستگی دارد. برخی معتقدند

که کسب و کار شما زمانی آغاز می‌شود که نخستین تبلیغ شما در کتاب زرد چاپ و توزیع می‌شود. البته، این امر نیازمند چندین ماه آمادگی و تصمیم‌گیری قبلی برای تبلیغ در کتاب زرد پیش از پایان مهلت زمان تبلیغ در آن است. از آنجا که احتمالاً گزینه‌های شما فراتر از بودجه شما هستند، یک تصمیم مهم آن است که در کدام یک از کتب راهنمای تلفنی و در چه طبقه‌بندی‌هایی از آنها نامتان را درج کنید. با موضوعاتی همانند "اگر نیاز به نامه‌ای تایپ شده دارید، از کدام یک از کتب راهنمای تلفنی و کدام یک از طبقه‌بندی‌هایی آنها برای انجام این کار استفاده می‌نمایید؟" جامعه اطراف را بررسی کنید زیرا این امر به شما در اتخاذ تصمیماتان کمک می‌کند.

- با یک یا چند شرکت و سازمان حرفه‌ای و خدماتی که می‌توانند نیاز شما برای معرفی مشتریان را تامین نمایند، فعالانه ارتباط برقرار نمایید.
- کارت پستال‌ها یا کارت‌های ویزیت که شامل فهرست خدماتتان هستند را از طریق پست مستقیم برای شرکت‌های جدید یا شرکت‌های فعال در بازارهای خاص ارسال نمایید.
- با دیگر موسسات ارایه‌دهنده خدمات پشتیبانی اداری تماس بگیرید تا ببینید بهتر است در چه حوزه‌هایی تخصص پیدا کنید. به تبلیغاتی که در آنها از منشی‌ها درخواست کمک شده پاسخ دهید تا آن شرکت هم ترغیب شود بخشی از کارش را به شما واگذار نماید.
- حوزه تبلیغات شما نباید به اندازه بیست دقیقه از خانه شما فاصله داشته باشد. بهترین مکان‌ها برای تبلیغ عبارتند از روزنامه‌های دانشگاه‌ها، کلیساها، باشگاه‌ها، بولتن‌های اطاق‌های بازرگانی و نشریاتی ویژه که توسط سازمان‌هایی منتشر می‌شوند که شما هم عضو آنها هستید.
- شبکه خاص خود را داشته باشید. در این سایت، نسختی از گواهی‌نامه‌ها و فهرست خدمات خویش را ارایه کنید. مطمئن شوید که امکان ارتباط با فهرست‌های راهنمای حوزه خدمات پشتیبانی اداری وجود دارد.
- برای جذب دانشجویان فارغ‌التحصیل شده در تابلوهای اعلانات دانشگاه و مراکز تردد این افراد مانند لباسشویی‌های سکه‌ای آگهی کنید و شماره تماس خود را ذکر کنید؛ در روزنامه‌های دانشگاهی تبلیغ کنید؛ با مسئولان دانشگاه‌ها ارتباط برقرار نمایید؛ و با افراد دیگری که در همین حرفه مشغول به کار هستند، تماس بگیرید.
- برای کارهای آتی به مشتریان و دیگر افرادی که به شما مشتری معرفی کرده‌اند، تخفیف بدهید.
- با شرکت‌های محلی که در جایگاهی هستند که می‌توانند به شما مشتری معرفی کنند مانند فروشگاه‌های عرضه لوازم اداری و مراکز چاپ تماس بگیرید.
- با هتل‌هایی تماس بگیرید که می‌توانند خدمات شما را به مهمانان خود معرفی نمایند.
- خود را به عنوان یک مؤسسه خدماتی معرفی کنید که در عرضه خدمات پشتیبانی اداری فعال است و می‌تواند خدماتی فراتر از واژه پردازی و منشی‌گری ارایه نماید. البته، افراد به سرعت خواهند فهمید که خدمات منشی‌گری چه نوع خدماتی هستند.

گام‌های شروع

اگر در هر دقیقه کمتر از ۷۰ واژه تایپ کنید، می‌توانید از یک برنامه نرم‌افزاری همچون برنامه آموزش تایپ ماویس بیکن^۴ استفاده کنید که به شما کمک می‌کند سرعت تایپ خود را تنها در عرض چند هفته افزایش دهید. با در نظر گرفتن این که دیگر مؤسسات خدمات منشی‌گری در چه حوزه‌هایی تخصص دارند و در چه حوزه‌هایی تخصص ندارند، باید سعی کنید در یک حوزه خاص تخصص پیدا کنید مانند ارایه خدمات به فیلم‌نامه‌نویسان یا دانشجویان فارغ‌التحصیل شده. سعی کنید نامی را برای کسب و کارتان انتخاب کنید که بازار را جذب شما کند.

⁴ Mavis Beacon Teaches Typing

در حالي كه كارتان را بر تبديل شدن به يك متخصص متمرکز مي‌كنيد، نبايد كارهاي عمومي را فراموش كنيد. معمولاً تخصص‌ها از كارهاي عمومي حاصل مي‌شوند كه پشت در شما مي‌آيند. ببينيد آيا در ابالت شما ماليات بر وازه‌پردازي و ديگر كارهاي انجام شده توسط شما اخذ مي‌گردد يا خير.