



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 يك دستیار اجرایی برای واگذاری امور مختلف هستند، استفاده از خدمات منشی‌گری و پشتیبانی اداری يك موهبت الهی است. خدمات پشتیبانی اداری می‌تواند نام‌های مختلفی داشته باشد — خدمات منشی‌گری، واژه‌پردازی یا تایپ، خدمات پشتیبانی اداری یا كسب 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 يك 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 اسمیت<sup>۱</sup> مدیر اجرایی انجمن خدمات پشتیبانی كسب و کار (ABSSI) می‌گوید: "در اصل، این كسب 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 يك ویراستار هم نیاز دارند.
- جویندگان کار که نیازمند رزومه هستند که این امر نیازمند مهارت‌های انجام مصاحبه می‌باشد.
- فارغ‌التحصیلانی که نیازمند تهیه خلاصه‌ای از 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 بر خلاف مدیرانی است که پست الکترونیک خود را در اختیار دستیارانشان قرار نمی‌دهند.

چریل مایرز<sup>۲</sup> که ۱۵ سال است خدمات واژه‌پردازی را در اطراف شیکاگو انجام می‌داد، مجبور شده تا مهارت‌هایی غیر از واژه پردازی را بیاموزد. مایرز به افرادی که می‌خواهند کار ارایه خدمات پشتیبانی اداری را آغاز کنند، توصیه می‌نماید

<sup>۱</sup> Lynette Smith

<sup>۲</sup> Cheryl Myers

که آن را کسب و کار جدي بدانند زیرا این کسب و کاری است که با يك خط تلفن آغاز مي‌شود ولي بايد بر روي تجهيزات مناسب از جمله دسترسي به خدمات الكترونيكي سرمايه‌گذاري کرد.

مشکل پيش روي کساني که خدمات پشتيباني اداري را به صورت نيمه وقت ارايه مي دهند يا آناني که به مشترياني خدمات ارايه مي دهند که انتظار دارند آنها در ساعات اداري در دسترس باشند، این است که آنها بايد همواره از طريق تلفن در دسترس باشند. مايرز مي گويد: "افراد خواهان خدمات سريع هستند. آنها احساس خوبي به دستگاه‌هاي ضبط پيام يا دستگاه‌هاي خودکار پاسخگو ندارند. فردي که خودش از طريق تلفن شخصاً پاسخگو است، کسب و کار پر رونقي خواهد داشت. وقتي من به تلفن پاسخ مي‌دهم، آنها از این که با يك انسان صحبت مي‌کنند، خوشحال مي‌شوند."

براي افراي که به طور نيمه وقت کار مي‌کنند، يك راه حل این است که فردي در خانه آنها مسئول پاسخگويي به تلفن‌ها باشد مانند فردي بازنشسته يا معلول. چنين فردي، مي تواند با در اختيار داشتن خط‌هاي مختلف، به چند مشتري پاسخ دهد. اما اگر قرار باشد این کار، در کنار کار اصلي شما انجام شود، مشتريان شما نويسندگان، مؤلفان، دانشجويان و جويندگان کار خواهند بود.

مايرز مي‌گويد: "پرداخت دستمزدها کمتر از حد واقعي، مشکلي است که غالباً ديده مي‌شود." نانسي مالوين<sup>3</sup> مالک شرکت خدمات ويرايش و کسب و کار مالوين مي‌گويد: "وقتي پول کمي به افراد پرداخت مي‌شود، مسلماً این کسب و کار نمي تواند حتي از خودش حمايت کند."

رقابت در این عرصه مي‌تواند بسيار شديد باشد اما پيوند کسب و کارتان با بازاری خاص، روشي برابر بهبود وضعيت شما مي‌باشد. ممکن است این يکي از بازارهاي باشد که در بالا برشمرديم يا این که شما با فيلم‌نامه‌نويسان، نامزدهاي سياسي يا نهادهاي دولتي همکاري کنيد. برخي تخصص‌ها، همانند پياده‌سازي متون پزشکی و حقوقي، دستمزد بهتري دارند اما در عين حال نیازمند تجربه و آموزش هستند. نرخ کارهاي آکادميک و دانشجويي عموماً کمتر است.

کلید موفقيت در این کسب و کار، کيفيت کار شما و توانايي شما براي انجام کارتان طبق مهلت زماني مشتريانتان است. این امر باعث تکرار کارتان و دستيابي به مراجعان بيشتري خواهد شد. اگر از پس رقابت برآييد، مي توانيد ميزان عرضه کارتان را بالا ببريد. برخي افراد خدمات بيشتري ارايه مي دهند و برخي نیز چنين نمي‌کنند.

### دانش و مهارت‌هاي مورد نیاز شما

- بر اساس استانداردهاي صنعتي ABSSI و انجمن متخصصان اجرايي، "يك اپراتور متوسط فردي است که ۷۰ کلمه را در دقيقه تايپ مي‌کند، سه تا پنج سال تجربه دستياري اداري و اجرايي دارد و تسلط خوبي به دستور زبان انگليسي دارد."
- بايد فردي منظم باشيد که به جزئيات توجه مي‌کند و نحوه فعاليت شرکت‌ها را درک مي‌کند.
- این يك کسب و کار خدماتي و نیازمند نگرشي مشتري‌مدارانه است. شما بايد تمايل و توانايي توجه به نيازهاي خاص و منحصر به فرد مشتريانتان را داشته باشيد.

<sup>3</sup> Nancy Malvin

## هزینه‌های شروع

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

برخي مؤسسات خدماتي ۲ تا ۵ دلار براي صفحاتي که فاصله خطوط آنها مضاعف است و ۴ تا ۱۰ دلار براي صفحاتي که فاصله خطوط آنها منفرد است، دريافت مي کنند به ويژه اگر به خاطر مزاحمت هايي که مثلاً از جانب کودکان صورت مي گيرند، شما نتوانيد استفاده بهينه از زمان خود داشته باشيد، رقمي اضافي اخذ مي شود. نانسي مالوين به اين نکته اشاره مي کند که شما مي توانيد از نرم افزاري استفاده کنيد که شما را قادر مي سازد به صورت ساعتی حق الزحمه بگيريد.

ديگر مؤسسات خدماتي بر مبناي حروف مانند ۱ دلار در ازاي ۱۰۰۰ حرف دستمزد مي گيرند. اين امر مشکلاتي را به دنبال دارد مانند تفاوت در اندازه حروف به هنگام تعيين دستمزد بر اساس صفحه ضمن اين که زمان صرف شده براي غلطگيري هم محاسبه نمي شود.

راه ديگر که رواج زيادي يافته و شايد هم براي مشتريان مفيد است و هم براي شما سودآور، دريافت دستمزد بر اساس نوع کار و استفاده از استانداردهاي اين صنعت بر مبناي برآوردهاي زماني ABSSI و انجمن حرفه اي اين خدمات است. اين که بهترين روش قيمت گذاري چيست، به بحث هاي داغ در گفتگوهاي الكترونيكي تبديل شده است. يکي از هشدارهاي مطرح شده درباره قيمت هاي پايين آن است که افراي که قيمت هاي پايين ارايه مي دهند بايد به دقت مراقب سودآوري خود باشند. ارقام پايين مؤيد آن هستند که احتمالاً افراد زيادي پول بسيار کمي کسب مي کنند. شما بايد براي مطالب دست نوشته يا مطلبي که خواندن آنها دشوار است، مطلبي که نيازمنند ويرايش زيادي هستند يا مطلبي که مملو از نمودارهاي آماري، جداول و مستندات پيچيده هستند، هزينه اضافي اخذ کنيد زيرا تايب آنها به مدت زمان بيشتر احتياج دارد. شما مي توانيد براي مطالب اوليه، نسخ و ديگر خدماتي که چند بار ارايه مي کنيد هم هزينه بيشتر اخذ نماييد.

خدماتي همچون مشاوره، ويرايش، نشر رايانه اي، طراحي گرافيكي، غلطگيري، طراحي صفحات رايانه اي، آموزش و نگارش متضمن ساعات بالاتر کاري هستند و بسته به پيچيدگي کار، مي توان تا ۷۵ دلار در ازاي هر ساعت دريافت کرد. در اين مورد، دريافت رقمي بين ۳۰ تا ۳۵ دلار در ساعت کاملاً رايج است.

### درآمد بالقوه

**درآمد ناخالص سالانه:** ۳۰۰۰ تا ۳۷۵۰۰ دلار بر مبناي ۳۰ ساعت کار در هفته، ۵۰ هفته در سال و ۲۰ تا ۲۵ دلار در ازاي هر ساعت.

**هزينه هاي سر به سر:** متوسط (۲۰ تا ۴۰ درصد) به دليل اين که تبليغات در چند تير از کتاب زرد مي تواند پر هزينه باشد و همچنين به دليل نياز شما براي ارتقاي نوبه اي تجهيزات و نرم افزارهاي خود.

### بهترين برآورد بازار کسب و کار داخلي

فن آوري هاي اداري تقاضا براي خدمات خارج از اين حوزه را نه تنها کاهش نداده بلکه افزايش هم مي دهند. با توجه به اين که افراد حقيقي و حقوقي به اين فن آوري ها در ادارات و منازل خود دسترسي دارند، موفقيت در اين کسب و کار بيش از پيش به کسب تخصص براي انجام اموري وابسته شده که مشتريان نمي توانند آنها را خودشان انجام دهند يا انجام چنين کارهايي براي شان بسيار دشوار و نامناسب است.

### بهترين راه هاي ورود به اين کسب و کار

- در طبقه بندي هاي مختلف کتاب زرد همچون خدمات منشي گري، واژه پردازي، نشر رايانه اي و رزومه نويسي تبليغ کنيد. اهميت تبليغات کتاب زرد در آن است که غالب کساني که خواهان خدمات منشي گري هستند از طريق اين تبليغات افراد مورد نظر خود را به کار مي گيرند. تناوب تماس با شما از طريق مخاطبان کتاب زرد، به نامي که براي کسب و کارتان انتخاب کرده ايد و بخشي که در آن تبليغ کرده ايد بستگي دارد. برخي 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 طبقه‌بندی‌های 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 طبقه‌بندی‌های آنها برای انجام این کار استفاده می‌نمایید؟" جامعه اطراف را بررسی کنید زیر این امر به شما در اتخاذ تصمیماتتان 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، نسخی 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<sup>۴</sup> 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.

<sup>۴</sup> Mavis Beacon Teaches Typing

در حالي كه كارتان را بر تبديل شدن به يك متخصص متمرکز مي كنيد، نبايد كارهاي عمومي را فراموش كنيد. معمولاً تخصص ها از كارهاي عمومي حاصل مي شوند كه پشت در شما مي آيند. ببينيد آيا در ايالت شما ماليات بر واژه پردازي و ديگر كارهاي انجام شده توسط شما اخذ مي گردد يا خير.