



Guia rápido

Como contratar seu primeiro assistente virtual

Escrito por

Damiana Alves

Fundadora da Assessoria Executiva Virtual Todos os direitos reservados. 2019.





Sumário

01

Sobre a autora

02

O que é secretariado remoto? O meu perfil de negócios é compatível?

03

Quais são meus requisitos? Que tarefas posso delegar?

04

Criando uma descrição perfeita de proposta de projeto para um assistente virtual



Sumário

05

Como fazer a seleção do seu primeiro assistente virtual

06

Como solicitar tarefas teste

07

Como entrevistar um assistente virtual

08

Parabéns, você começou uma nova parceria de negócios com seu primeiro assistente virtual!



01



Sobre a autora

Damiana Alves



Apaixonada por tecnologia, gestão e inovação, empreendedora com vasta experiência na área de administração, finanças, gestão, educação, treinamento e desenvolvimento, marketing digital e assessoria executiva para CEOs, diretores e gerentes, em empresas nos ramos de Tecnologia, Finanças, Artes e Educação.

Escritora, professora e palestrante para profissionais da área administrativa e de secretariado. MBA em Assessoria Executiva. Inglês fluente com certificação internacional (Universidade de Michigan e Cambridge). Nível superior em Ciências Contábeis e Letras (Português – Inglês). Pós graduada em Tecnologia da educação E EAD, 10 anos de experiência com aulas online e presenciais para executivos.

Pesquisas e estudos atuais incluem tecnologia, inovação, marketing digital, competências emocionais, PNL e Coaching.

Ok, esse é meu currículo técnico. Mas como cheguei até aqui? O que errei e o que aprendi? Quantos cavalos eu treinei na minha formação em Gestão de Equinocultura e como isso é relevante para o presente?

[Clique aqui](#) e conheça minha jornada de transformação!



02



O que é Secretariado Remoto?

O que é Secretariado Remoto?

O secretário remoto ou assistente virtual (AV) é o profissional **sem vínculo** empregatício que **terceiriza** as atividades de um assistente executivo de forma remota, ou seja, exclusivamente **online**, através de ferramentas e aplicativos tecnológicos.

Os assistentes virtuais são especialmente procurados por empreendedores e empresas online que precisam de ajuda, mas **não querem contratar funcionários em sua localização**.

No entanto, muitas empresas de pequeno e médio porte usam suporte virtual, especialmente para **tarefas específicas**, como gerenciamento de mídia social.



Embora esse setor esteja **crescendo** cada vez mais no Brasil, ainda há muitas pessoas que realmente não entendem o que é um assistente virtual ou como podem desempenhar um **papel vital no crescimento de uma empresa**, tanto física quanto on-line.

Muitas pessoas olham para um AV como pouco mais que assistentes executivos. Mas é mais complicado que isso! É verdade que, em algumas circunstâncias, podemos estar executando algumas das tarefas tradicionais associadas ao trabalho administrativo. Mas a **lista de serviços** que um AV pode oferecer é **incrivelmente diversificada!**



Alguns Serviços



Administração

Agenda, organização, etc



Marketing e Design

Mídias sociais, web, etc



Pesquisa

Online, análise dados, etc



Viagens e eventos

Reservas, gestão, etc



Criação conteúdo

Tradução, transcrição, etc



Comercial, vendas

SAC 2.0, CRM, leads, etc



RH

Rotinas DP, T&D, performance, etc



Finanças

Conciliação, pagamentos, etc



Exemplos Práticos

Médico autônomo

01

Gestão de agenda de pacientes de seu consultório; marketing digital, captação de clientes, Finanças e contabilidade (emissão NF, recolhimento impostos, conciliação bancária, etc.

Professor Particular

02


Gestão de agenda de aulas; gestão pedagógica, criação de conteúdo para redes sociais, etc.

Empresário estrangeiro

03

Gestão de viagens, consultoria linguística, tarefas administrativas, vistos, moradia, pesquisas, etc.

O meu perfil de negócios é compatível para contratar um assistente virtual?



Deixe-me dar um rápido resumo. Eu estava sobrecarregada com o trabalho e estava **me esgotando com a operação diária** do negócio. Este foi um mau sinal, porque eu normalmente amava o meu trabalho e odiava o fato de começar a **controlar minha vida** (e não o contrário).

Eu sabia que precisava de ajuda, mas o pensamento de **contratar alguém era muito estressante**. Onde eles trabalhariam? Quais seriam as regras de impostos e folhas de pagamento? Eu precisaria fornecer equipamento? Ou benefícios?

Foi nessa época que descobri a **secretária remota** (ou assistentes virtuais), e parecia que um mundo totalmente novo se abriu para mim. Eu poderia obter a ajuda de que precisava, **sem as dores de cabeça administrativas de um funcionário local**.

Embora sempre haja solavancos na estrada (tentarei ajudá-lo a evitá-los!), um assistente virtual (AV) foi uma solução perfeita para mim e **acho que pode ser para você também.**

Eu tinha esse medo de que, se eu contratasse um AV para me ajudar, eles acabariam roubando minhas idéias e me colocando fora do negócio. **Completamente infundado e irrealista?** Sim, mas era algo que eu tinha medo.

Desde então, percebi que os concorrentes sempre estarão lá e que o seu AV não será um deles. (Eles têm uma mentalidade diferente, mas se você ainda estiver preocupado com isso, peça que assinem um **contrato de não concorrência**).

Eu também estava com medo de que eles não fizessem um bom trabalho e estragassem tudo. **E é verdade**; eles provavelmente não farão um trabalho tão bom quanto você em determinadas tarefas. Mas há provavelmente alguns que eles **se sairão ainda melhores**, e tenho certeza de que você pode encontrar alguns projetos demorados que **valerão a pena delegar.**



Todo microempresário atinge um limite, onde é **impossível fazer mais negócios sem ajuda adicional**. Para algumas pessoas tudo bem, e eles estão felizes trabalhando até esse limite. Mas se você está lendo isso, acho que não está satisfeito com esse limite e quer fazer algo a respeito.

O primeiro segredo para trabalhar com sucesso com um assistente virtual é **conhecer a si mesmo**.

Especificamente:



No que você é bom?



No que você não é tão bom?



O que você gosta de fazer?



Quais tarefas lhe “deixam louco”?



O que você precisa fazer para expandir seus negócios?



O que você faria se tivesse mais tempo?

Reserve um tempo para responder a essas perguntas. Compreender seus próprios pontos fortes e fracos é um passo importante antes de contratar um AV. **Eu criaria uma lista, por exemplo:**



O que você ama fazer:

Escrever artigos, falar com clientes, criar apresentações.

O que você odeia fazer:

Contabilidade, gestão de banco de dados, pesquisa.



Suas respostas provavelmente serão um pouco diferentes das minhas, mas você realmente deve anotá-las, porque vamos usá-las no próximo capítulo.



03



Quais são seus requisitos?

Quais são seus requisitos?

Agora que você analisou o que gosta de fazer, no que é bom e o que precisa fazer, é hora de descobrir **como delegar todo o resto**.

Quero dizer, por que gastar seu precioso tempo fazendo as coisas que você odeia e é terrível?

Para mim, foi valioso passar uma semana ou duas acompanhando como eu passava meu tempo. Anotei **cada atividade e a quantidade de tempo** que gastei nela.

Tente fazer por um dia, você pode se **surpreender com os resultados**.



Aqui está uma lista exemplo com minhas atividades e seus respectivos tempos de duração. Experimente fazer a sua também:



Ligação com um cliente em potencial

45 minutos



Criação de proposta comercial de serviços

1 hora



Atualizar Facebook, LinkedIn e Instagram

15 minutos... que acabaram levando 1 hora...



Gestão de agenda e atendimento ao cliente

2 horas



Finanças: conciliação bancária, pagamentos e recebimentos

1 hora



O próximo passo é determinar quais dessas tarefas você pode terceirizar. Nos casos mais extremos, **vi pessoas terceirizarem tudo nessa lista** além de ir à academia. (E tenho certeza que algumas pessoas gostariam de terceirizar isso também!)

Pode ser tentador e você já irá se imaginar na “terra prometida da semana de trabalho de 4 horas por dia”, mas eu **não recomendaria isso**. É tudo sobre pequenos passos. Se esta será sua primeira vez trabalhando com um VA, vamos começar pequeno.

A partir da sua lista, escolha algumas tarefas que você gostaria que seu AV fizesse. **Por exemplo**, talvez você comece com:

01 Gestão de agenda e atendimento ao cliente – 1 hora

02 Atualizar redes sociais – 1 hora

03 Finanças – 1 hora



Agora que você tem uma idéia geral do que **o seu AV fará e quanto tempo deve levar**, é também um bom momento para começar a pensar em seus **outros requisitos**:

- ✓ O seu VA precisa estar no trabalho ao mesmo tempo que você?
- ✓ Eles precisam ser falantes nativos de inglês?
- ✓ Existem habilidades específicas que eles já deveriam ter ou você fornecerá treinamento?
- ✓ Qual é o seu orçamento?

No próximo capítulo examinaremos **como transformar seus requisitos** numa descrição perfeita de proposta de projeto para um assistente virtual.



04



Criando uma proposta de projeto

Criando uma proposta de projeto

A descrição de uma proposta de projeto para um AV é aquela que cobre todos os seus requisitos **E mostra alguma personalidade.**

Todos lemos as listagens de empregos que parecem ter sido escritas **por uma máquina:**

“O candidato ideal possui mestrado em contabilidade e 3-5 anos de experiência em auditorias fiscais corporativas. Procuramos um teamplayer com fortes habilidades interpessoais ... blá blá blá.”

Se isso não parece um trabalho interessante para você, provavelmente também não será um trabalho interessante para seus possíveis contratados.



Veja esse exemplo que postei quando procurava um novo AV:

“Estou procurando um assistente virtual dedicado para um (espero) engajamento de longo prazo. Eu imagino que esta seja uma posição em tempo integral. Você é um usuário de Internet super experiente que ama o Excel e fica mais animado do que qualquer um provavelmente deveria ficar ao discutir planilhas. Você conhece os melhores sites para coletar informações e é um gênio organizacional. Você é um aprendiz rápido e trabalha bem sem supervisão constante.

Você encontra maneiras de tornar a rotina e o mundano emocionante. Você fala e escreve bem inglês, se sente confortável com as mídias sociais e se preocupa genuinamente com os clientes.

O interesse em educação e arte é uma vantagem, assim como a experiência com o Google AdWords. Você fará manutenção e marketing diários do site para meu negócio crescente de aulas online de artes. Se este é você, envie seu currículo, portfólio e referências. Analisarei as inscrições e provavelmente pedirei aos candidatos mais fortes que enviem algumas tarefas de teste antes de passar para o estágio de entrevista.”



Existem várias **vantagens** de fazer seu anúncio dessa maneira. Primeiro, mostrando alguma personalidade em sua proposta, você pode esperar obter alguma personalidade em suas respostas.

Se você der uma dica no que o VA estará trabalhando, poderá obter respostas mais qualificadas. Eu tenho vários candidatos que afirmaram o quanto amam arte e como isso soou como um **emprego dos sonhos**.

E, finalmente, quando você **fornece instruções específicas**, pode eliminar imediatamente aqueles que não as seguem. Solicitei um currículo e referências, mas alguns candidatos deixaram de incluí-los em sua resposta e foram já eliminados.

Vá em frente e **crie seu anúncio** que permita que sua personalidade se destaque e com isso você consiga encontrar um **assistente virtual perfeito para seu negócio**.





05



Selecione seu primeiro AV

É aqui que o processo de contratação realmente começa a ficar interessante. É hora de fazer a eliminação de alguns candidatos, para isso, às vezes é preciso ser **rígido**.

Não incluiu uma resposta pessoal? **Eliminado**.

Não seguiu as instruções? **Eliminado**.

O aplicativo diz "fortes habilidades em inglês", mas está cheio de erros de digitação e erros de ortografia? **Eliminado**.

Você entendeu a ideia.

Gosto de atribuir a cada candidato uma **nota** (A, B, C, D, E) com base nas primeiras impressões de sua carta de apresentação e perfil.

Depois, avançarei para a próxima etapa com meus **candidatos "A"**.



06



Solicitando tarefas teste

Solicitando tarefas teste

Agora que você reduziu sua lista de candidatos, é hora de um teste de desempenho. Você não compraria um carro sem fazer um **test drive** primeiro, certo?

Pergunte a cada um dos seus candidatos restantes se eles estão dispostos a trabalhar durante **uma ou duas horas de tarefas de teste**. A maioria concorda com isso, desde que o seu pedido não seja muito longo ou complexo.

Veja como criar seu teste de desempenho: faça seu trabalho como faria normalmente, mas enquanto você está trabalhando, **crie um conjunto de instruções** para seus candidatos. Você pode escrevê-las ou até gravar um vídeo.





Eu recomendo 2-3 tarefas diferentes para ver como eles produzem em **diferentes áreas**. Por exemplo, você pode solicitar:

✓ Uma tarefa de **pesquisa** on-line;

✓ Uma tarefa de **planilha**;

✓ Uma amostra de **escrita** (ex. um artigo na sua área, caso seja um psicólogo, o candidato poderá escrever sobre a terapia cognitivo comportamental).

Mais recentemente, também incluí instruções para **entrar em contato** comigo via Skype se algo não estiver claro em relação às tarefas.

Fiquei surpresa ao saber que a maioria dos candidatos preferiu seguir as tarefas sem ajuda - mesmo que isso significasse perder completamente o objetivo e não seguir as instruções – ao invés de me pedir esclarecimentos.

Apenas um AV entrou em contato comigo via Skype e ele conseguiu o projeto.

Como prática recomendada, peça a cada candidato a assistente virtual as **mesmas tarefas**, para que você possa comparar o resultados para os outros e para o seu próprio trabalho.

Ao julgar os resultados, procure **precisão e atenção aos detalhes**. Essa pessoa é alguém que, com um pouco treinamento, poderia ser um ativo valioso para sua equipe?

Essas tarefas de teste ajudarão você a restringir um pouco mais o campo antes de passar para a **próxima etapa, as entrevistas**.



Uma palavra sobre Orçamento

O setor de assistentes virtuais é um mercado diversificado e crescente de empresas e freelancers e, por isso, você encontrará um **enorme espectro** de preços.

Em geral, a regra antiga de "**you get what you pay for**" ainda se aplica, mas isso não quer dizer que não haja VAs de alto valor agregado por aí.

Apesar do que outros sites dirão, é improvável que você encontre trabalhadores de qualidade por US\$ 5 por hora em qualquer parte do mundo. Dito isto, você precisa pagar algum profissional de US\$ 40 por hora para obter bons resultados? **Provavelmente não.**

Meu conselho: Pagar um salário justo e seguir em frente. No exterior, será entre US\$ 6 e US\$ 12 por hora; nos EUA, cerca de **US\$ 10 a US\$ 25 por hora.**

Uma regra de negócios antiga que se aplica definitivamente é simplesmente contratar o **melhor talento que você pode pagar.**

Se você paga mal o seu VA, qual será o grau de motivação dele para percorrer um quilômetro extra e realmente ajudá-lo? Se o seu modelo de negócios permitir, você também pode considerar um **plano de incentivo** para recompensar um desempenho forte.



07



Entrevistas

Acredito que a entrevista é um passo importante na contratação de um assistente virtual. Você está prestes a deixar alguém **entrar na sua vida e sua empresa**, por isso só faz sentido conhecer eles um pouco primeiro.

Você entenderá como eles falam (eles estão confiantes, tímido? Como está o inglês deles?), Como eles pensam e como a sério eles estão aproveitando esta **oportunidade**.

Para muitas pessoas, esta pode ser sua primeira entrevista “do outro lado da mesa”. É bom estar na **posição** de estar fazendo as perguntas, mas também pode ser estressante.

Sugiro usar o **Skype** para conduzir suas entrevistas. A qualidade da chamada geralmente é muito boa e se você e seu candidato tiverem webcams, vocês poderão se ver durante a ligação, o que é realmente útil, pois grande parte da comunicação **é não verbal**.



As melhores entrevistas acontecem mais como um **diálogo** do que como um interrogatório. Eu gosto de dar ao candidato amplo tempo para fazer suas próprias perguntas, bem como fornecer um pouco de conhecimento sobre mim e minha empresa.

Eu tentaria manter a entrevista em torno de **15 a 20 minutos**. Você não está tentando contratar um novo presidente. Também é importante **manter expectativas realistas**. Você não está contratando um cientista de foguetes e, em alguns casos, seus candidatos responderão às suas perguntas em um segundo idioma.

Apenas tente obter um **indicador** de quem eles são, seu entusiasmo e sua capacidade de aprender rapidamente e seguir instruções.





08



Seu novo parceiro de negócios

Depois de decidir sobre o candidato vencedor, você pode **negociar seus termos** através de um contrato que ele poderá fornecer e cujos termos ambos irão acordar.

O método de pagamento mais comum é o **PayPal ou PagSeguro** nos dias 1 e 15 do mês, mas você pode negociar seus próprios termos. Apenas não pague antecipadamente 100% do trabalho.

Acho que vale a pena configurar um contrato para um **período de teste** de duas semanas para ver como as coisas funcionam na vida real. Depois disso, você pode simplesmente editar os termos do seu contrato e continuar trabalhando com seu novo assistente virtual!

Confira nas próximas páginas nossos serviços e planos e agende sua tarefa teste grátis!

Conheça seu

Novo parceiro de negócios

Assessoria Remota: delegue tarefas com segurança de entrega efetiva, eficaz e com confidencialidade.



1. Delegue seu projeto



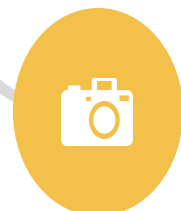
2. Monitore em tempo real



4. Repita o processo!

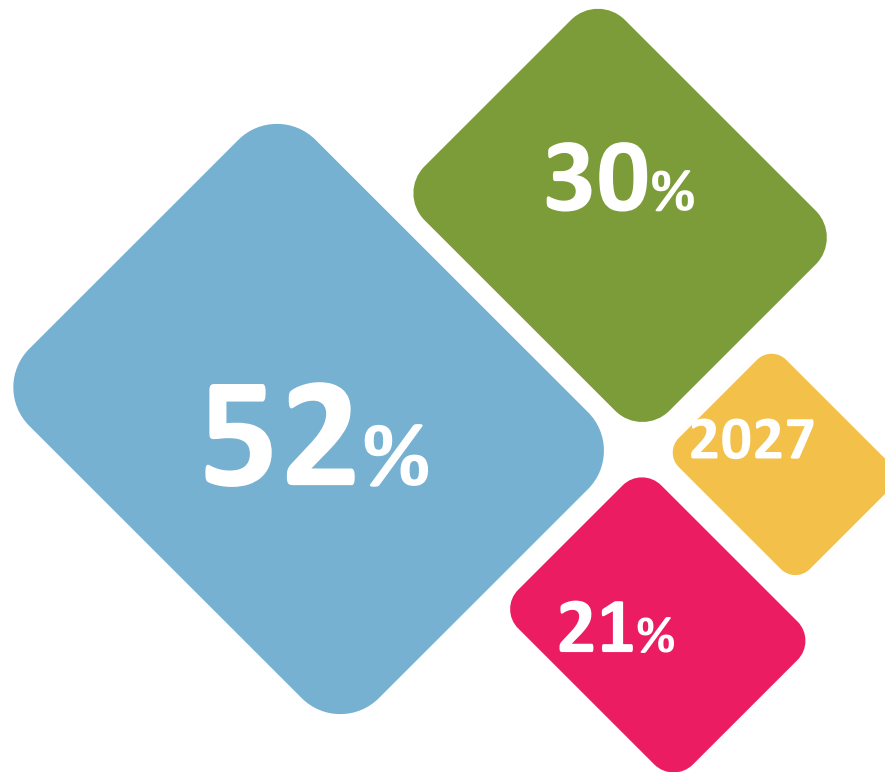


3. Aumente eficiência e ROI



Freelancing em números

Fonte: Upwork, Workana e MajorPlayers



Você está preparado para o futuro?

52% das empresas contratam

freelancers por suas habilidades específicas;

30% de aumento na demanda

por freelancers no último ano;

21% das empresas contratam

Freelancers pelo melhor custo benefício;

Em 2027 a maior parte da força

de trabalho será de freelancers.

Secretariado Remoto em números



Rentabilidade

Pesquisas revelam que clientes cortam em até 90% os custos com a terceirização de serviços de assessoria executiva virtual.

90%



Produtividade

75% afirmam ter entregas com maior eficiência e rapidez, otimizando tempo da empresa e aumentando satisfação do cliente final.

75%



Credibilidade

60% afirmam estar habituados e preferem terceirizar serviços de assessoria remota no Brasil.

60%

Depoimentos

Estou muito impressionada com as capacidades profissionais de **Damiana**, além de seu conhecimento do idioma inglês. Professora de inglês na Cultura Inglesa confirma que é fluente nessa língua. Estou certa de que qualquer executivo de língua inglesa que exija um assistente de primeira classe encontraria em Damiana a pessoa perfeita para contratar. Ela é altamente criativa, organizada e uma profissional muito pró-ativa que leva todo o trabalho que ela quer levar a sério. Desejo-lhe tudo de bom e sucesso que ela merece.

AR – CEO

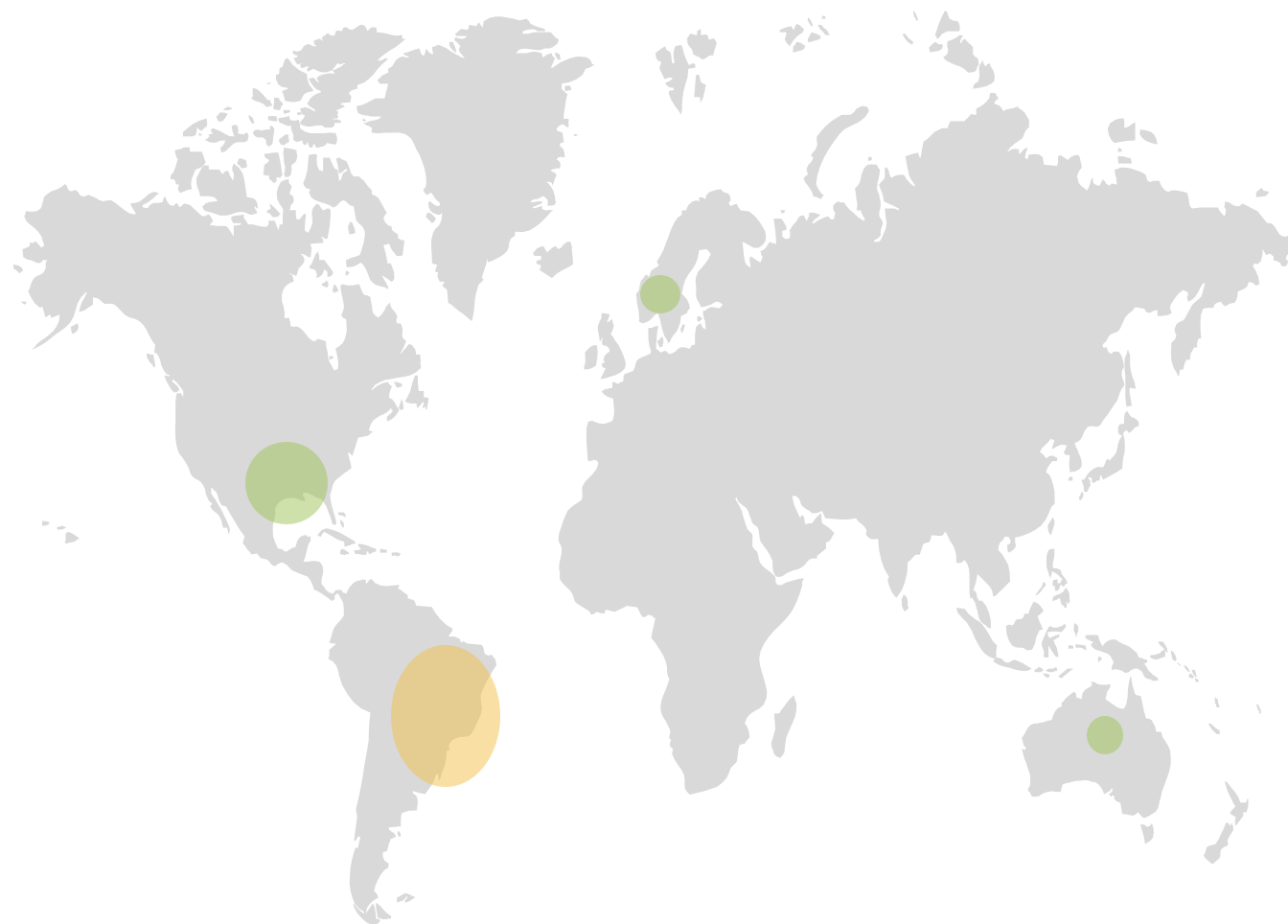


Damiana foi fundamental no planejamento e execução de todos os detalhes da viagem na empresa. Ela foi capaz de trabalhar em prazos curtos e lidou com pedidos de mudança muito rapidamente. Ela estava sempre disposta a ajudar com qualquer coisa que lhe fosse solicitada como um verdadeiro membro da equipe. Ela está sempre procurando maneiras de aumentar seu conhecimento para que ela possa ser mais eficaz em sua posição. Sua criatividade e atitude positiva seriam definitivamente um trunfo para qualquer organização.

FB – Gerente Projetos



A Assessoria Executiva Virtual no mundo



25%

Clientes com base em outros países.

75%

Clientes com base no Brasil.



01 

Reunião de briefing; análise de necessidades e perfil do cliente. Diversos pacotes sob demanda.

02 

Envio de proposta, orçamento, minuta de contrato e termo de confidencialidade.

03 

Início de projeto seguindo planejamento e cronograma acordado com cliente.



04 

Acompanhamento em tempo real do seu projeto na plataforma, comunicação multi-canal, revisões ilimitadas.

05 

Entrega, pagamento, emissão de NF, avaliação do cliente

COMO FUNCIONA A ASSESSORIA EXECUTIVA VIRTUAL?

O QUE FAZEMOS

RECURSOS HUMANOS

Recrutamento e seleção, onboarding, pesquisas, análise de performance, treinamentos.



MARKETING DIGITAL

Gestão de mídias sociais, web design, anúncios, SEO, conteúdo, analytics.

TREINAMENTO

Aulas, workshops, palestras online ou presenciais em diversas áreas.



CONSULTORIA LINGUÍSTICA

Tradução, transcrição, revisão de textos diversos e interpretação



ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Agenda, compromissos, ligações, e-mails, arquivos, processos, etc.

FINANÇAS E CONTABILIDADE

Conciliação bancária, cotação e compras, gestão de custos, Impostos, emissão NFe, relatórios contábeis.



GESTÃO DE EVENTOS

Planejamento, organização, logística, parcerias, mídia e publicidade, etc.

PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

Questionários automatizados, criação de gráficos e dados para Business Intelligence.



GESTÃO DE VIAGENS

Sistema de gestão, otimização de custos, itinerários, documentos, reservas, etc.



COMERCIAL E VENDAS

Prospecção, jornada do cliente, funil de vendas, experiência do cliente, SAC 2.0.





Plano Starter

- Diagnóstico inicial grátis;
- Tarefas ilimitadas;
- 1 assessor dedicado com base no Brasil;
- Acompanhamento de tarefas e contato online (E-mail, aplicativo celular ou telefone);
- Suporte em horário comercial;
- Tarefas pré-programadas (SLA até 36h);
- 1 usuário incluído;
- 10 horas de atividades dedicadas.

BRL 50/H



Plano Light

- Diagnóstico inicial grátis;
- Tarefas ilimitadas;
- 1 assessor dedicado com base no Brasil;
- Acompanhamento de tarefas e contato online (E-mail, aplicativo celular ou telefone);
- Suporte em horário comercial;
- Tarefas pré-programadas (SLA até 24h);
- 2 usuários incluídos;
- 20 horas de atividades dedicadas.

BRL 45/H



Plano Plus

- Diagnóstico inicial grátis;
- Tarefas ilimitadas;
- 1 assessor dedicado com base no Brasil;
- Acompanhamento de tarefas e contato online (E-mail, aplicativo celular ou telefone);
- Suporte em horário comercial;
- Tarefas pré-programadas (SLA até 12h);
- 3 usuários incluídos;
- Relatório de produtividade;
- 40 horas de atividades dedicadas.

BRL 40/H



Plano premium

- Diagnóstico inicial grátis;
- Tarefas ilimitadas;
- 1 assessor dedicado com base no Brasil;
- Acompanhamento de tarefas e contato online (E-mail, aplicativo celular ou telefone);
- Suporte 24/7;
- Tarefas pré-programadas (SLA até 6h);
- 4 usuários incluídos;
- Relatório de produtividade;
- 50 horas de atividades dedicadas.

BRL 35/H



Entre em contato e faça um teste gratuitamente!

