



Secretarial & Management Support

Estudos de
Remuneração
2012

Estudos de Remuneração Secretarial & Management Support 2012

2

Nota preliminar

pág. 3

Secretarial

Secretário Executivo Sênior

pág. 4

Secretário Executivo

pág. 5

Secretário Executivo Júnior

pág. 6

Management Support

Recepcionista

pág. 7

Office Executive Manager

pág. 8

Assistente Administrativo

pág. 9

Coordenador de Call Center

pág. 10

Customer Service

pág. 11

Os nossos escritórios

pág. 18

Divisão de Secretarial & Management Support

Com as crescentes mudanças organizacionais surge a necessidade de Recrutamento e Selecção de perfis de Assistência a cargos de Direcção e Administração que mantenham a estabilidade nos processos administrativos e de assessoria à organização.

Essenciais em qualquer empresa e transversais a qualquer sector, os profissionais de hoje deixaram para trás tarefas de apenas levar o café ou atender telefonemas e passaram a exercer um papel mais empreendedor nas empresas.

São profissionais bem sucedidos e plenamente realizados nas suas tarefas diárias, que compreendem a Assessoria a altos cargos de Administração e Direcção em funções estratégicas e de planeamento. Actuam como facilitadores por forma a oferecer uma melhoria na qualidade dos processos de forma inovadora e proactiva.

Sobre a Page Personnel

A Page Personnel é uma empresa do grupo Michael Page, especializada no recrutamento para posições intermédias e funções técnicas de suporte, para projectos de carácter permanente e temporário.

Sobre a pesquisa

Este estudo foi elaborado a partir dos dados obtidos pelos nossos consultores, considerando informações de mercado, de candidatos e de clientes em todo o território Nacional.

É importante ressaltar que, para além dos salários, as empresas podem incluir um pacote de benefícios (tais como seguros de vida e seguros de saúde) que representa uma diferença significativa no pacote anual oferecido.



Secretário Executivo Sénior

Descrição

Apoio ao Director Executivo em rotinas administrativas diárias. Ênfase na gestão de agenda pessoal e corporativa, organizando viagens, reuniões e eventos externos.

Responsabilidades

- Gestão de *e-mails* e optimização de agenda pessoal e profissional;
- Recepção de clientes internos e externos da empresa;
- Organização de eventos, reuniões, vídeo-conferências, viagens e almoços;
- Controlo do economato e *procurement* de novos fornecedores;
- Tradução de documentos;
- Preparação de apresentações e informação de suporte;
- Dinamização de acções de comunicação interna;
- Envolvimento em outras actividades.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração
(em milhares de €)

Pequeno

Facturação < 1 milhão de euros

19.600 a 23.100

Médio

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

23.100 a 25.900

Grande

Facturação > 10 milhões de euros

a partir de 25.900

Secretário Executivo

Descrição

Apoio ao Director Executivo em rotinas administrativas diárias. Ênfase na gestão de agenda corporativa, organizando viagens, reuniões e eventos externos.

Responsabilidades

- Gestão de *e-mails* e agenda profissional;
- Recepção de clientes internos e externos da empresa;
- Organização de eventos, reuniões, vídeo-conferências, viagens e almoços;
- Tradução de documentos;
- Preparação de salas para apresentações;
- Dinamização de comunicação interna;
- Envolvimento em outras actividades.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração
(em milhares de €)

Pequeno

Facturação < 1 milhão de euros

14.000 a 16.800

Médio

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

16.800 a 22.400

Grande

Facturação > 10 milhões de euros

a partir de 22.400

Secretário Executivo Júnior

Descrição

Apoio ao Director Executivo e às suas equipas em caso de ausência do Secretário Executivo Sénior. Apoio em rotinas administrativas diárias com ênfase na marcação de eventos em agenda, organização de viagens e eventos externos.

Responsabilidades

- Assessoria a Secretárias;
- Apoio ao departamento;
- Gestão de *e-mails* e respectivo reecaminhamento;
- Recepção de clientes internos e externos da empresa;
- Reserva/preparação de salas para eventos ou reuniões, video-conferências, viagens, cafés e almoços;
- Auxílio na tradução de documentos;
- Auxílio na elaboração de apresentações em *PowerPoint*.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração
(em milhares de €)

Pequeno

Facturação < 1 milhão de euros

8.400 a 11.200

Médio

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

11.200 a 14.000

Grande

Facturação > 10 milhões de euros

14.000 a 16.800

Recepcionista

Descrição

O Recepcionista possui um papel fundamental em qualquer organização, pois tem um impacto directo na primeira impressão formada acerca da empresa. Deverá prestar um serviço de excelência no atendimento ao cliente, com excelente capacidade de comunicação.

Responsabilidades

- Recepção de clientes internos e externos;
- Atendimento e transferência de chamadas nacionais e internacionais;
- Recepção de materiais e correspondência;
- Controlo e reserva das salas de reuniões;
- Gestão da distribuição de documentos internos;
- Controlo do material de escritório.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração
(em milhares de €)

Pequeno

Facturação < 1 milhão de euros

8.400 a 10.500

Médio

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

10.500 a 12.600

Grande

Facturação > 10 milhões de euros

12.600 a 14.000

Office Executive Manager

Descrição

Administração geral do escritório, bem como negociações e desenvolvimento de parcerias com novos fornecedores. Activa participação em projectos e *core business* da empresa.

Optimização dos processos e procedimentos administrativos, incluindo atendimento aos clientes internos e externos, classificação e controlo de custos/compras.

Responsabilidades

- Assessorar as actividades de implementação da empresa relativas à sua instalação;
- Controlar a agenda profissional e particular dos executivos;
- Elaborar relatórios de despesas e acompanhamento de reembolsos;
- Classificar correspondência e envio para os respectivos departamentos;
- Gestão do arquivo de documentos;
- Organização e coordenação de eventos internos, como almoços e jantares e gestão do *catering*;
- Monitorizar as actividades da empresa e reportar as informações relevantes;
- Centralizar o controlo dos executivos expatriados - apoio e suporte na obtenção de vistos e documentação, acompanhando a introdução, integração e adaptação ao país;
- Preparar informações gerais e de controlo para a Direcção Financeira;
- Implementar a política de viagens: controlar, efectuar cobranças e acompanhar o fluxo de viagens junto a agências de turismo e hotéis.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração

(em milhares de €)

Pequeno

15.400 a 18.200

Facturação < 1 milhão de euros

Médio

18.200 a 21.700

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

Grande

21.700 a 25.200

Facturação > 10 milhões de euros

Assistente Administrativo

Descrição

Assessorar todas as áreas e respectivas equipas com elaboração de relatórios, desempenhando um papel de *staff* e suportando actividades administrativas de *back-office*. Ajudar na organização de agendas, viagens e reuniões, cronogramas e suporte ao cliente interno e externo.

Responsabilidades

- Apoio administrativo à Direcção do Departamento e respectivas equipas;
- Preparação de apresentações e reuniões;
- Gestão de agendas;
- Contacto com clientes e fornecedores;
- Controlo de *forecast* e relatórios de despesas;
- Organização e coordenação da infra-estrutura de eventos internos e externos, entre outras funções.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração
(em milhares de €)

Pequeno

Facturação < 1 milhão de euros

11.900 a 14.000

Médio

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

14.000 a 16.800

Grande

Facturação > 10 milhões de euros

16.800 a 18.900

Coordenador de Call Center

Descrição

Gerir a equipa de Operadores de Call Center (*Inbound* ou *Outbound*) por forma a cumprir os objectivos estabelecidos garantindo a qualidade no contacto com o cliente.

Responsabilidades

- Gestão e desenvolvimento da equipa, acompanhando e controlando as actividades da operação;
- Formação constante da equipa no que diz respeito aos produtos e serviços disponibilizados pela empresa;
- Actuar como supervisor operacional em campanhas activas de vendas e produtos, gerindo e acompanhando a equipa nas demais actividades da função;
- Controlar índices de absentismo, *turnover*, motivar equipas de vendas, acompanhar resultados e *performance* diária, semanal e quinzenal e preparar campanhas motivacionais de vendas activas por telefone;
- Preenchimento diário do relatório de produtividade da equipa incluindo índices de faltas e atrasos (absentismo);
- Acompanhamento do fluxo de ligação (tráfego) para o atendimento aos clientes. Elaboração de *briefings* e aplicação aos operadores. Gerir ocorrências internas ao *Help Desk*. Apontamento e controlo diário e mensal junto do Departamento de Recursos Humanos;
- Avaliação comportamental dos operadores.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração
(em milhares de €)

Pequeno

Facturação < 1 milhão de euros

19.600 a 21.700

Médio

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

21.700 a 24.500

Grande

Facturação > 10 milhões de euros

a partir de 24.500

Customer Service

Descrição

Contacto com o cliente, fornecendo todo o tipo de informação e aconselhamento do melhor serviço/produto que a empresa comercializa. Garantir a satisfação do cliente, cumprindo os *standards* de comunicação e qualidade definidos pela empresa.

Responsabilidades

- Atendimento de clientes e gestão de reclamações;
- Resolução de problemas de clientes, garantindo os padrões de qualidade estipulados;
- Introdução de pedidos/compras de produtos e serviços em Sistema Informático;
- Contabilização e gestão de *stocks*;
- Facturação a clientes e posterior contabilização de facturas de compras de mercadorias e revisão de preços;
- Manutenção da base de dados de clientes;
- Preparação e gestão de contratos de manutenção;
- Apoio no fecho da contabilidade mensal;
- Apoio à equipa comercial na elaboração de propostas, ofertas a clientes, arquivo de documentação comercial e elaboração de estatísticas de vendas.

Remuneração

Dimensão da Empresa

Remuneração

(em milhares de €)

Pequeno

11.200 a 14.000

Facturação < 1 milhão de euros

Médio

14.000 a 18.200

Facturação entre 1 milhão e 10 milhões de euros

Grande

18.200 a 25.200

Facturação > 10 milhões de euros



www.pagepersonnel.pt

Contacte-nos:

Lisboa
Avenida da Liberdade, nº 180-A, 3º andar
1250-146 Lisboa
Tel.: (+351) 210 419 100
Lisboa@pagepersonnel.pt

Porto
The Brasília Building, Praça Mouzinho de Albuquerque
Centro Empresarial Regus, 5º andar
4100-339 Porto
Tel.: (+351) 222 431 886
Porto@pagepersonnel.pt

