

Jak zostać

# Wirtualną Asystentką!

---

Poznaj tajemnicę budowy stabilnego  
biznesu online jako **Wirtualna Asystentka**  
i zarabiaj bez wychodzenia z domu.

 sapoto

Koordinacja projektu i korekta  
**Sapoto.Agency**

Skład i projekt graficzny:  
**Artur Falgowski ([www.falgowski.com](http://www.falgowski.com))**

AudioBook  
**ISBN: 978-83-937342-0-7**

Ebook  
**ISBN: 978-83-937342-1-4**

Książka drukowana  
**ISBN: 978-83-937342-2-1**

Kurs internetowy  
**ISBN: 978-83-937342-3-8**

WorkBook  
**ISBN: 978-83-937342-4-5**

Samemu dojdiesz daleko.  
**Z Sapoto dojdiesz tam szybciej.**

## Spis treści

---

Cześć! .....	6
Co zrobisz dzięki tej książce? .....	10
<b>Wirtualna Asysta – z czym to się je? .....</b>	<b>13</b>
Czym zajmuje się WA? .....	14
Jakie cechy musi mieć Wirtualna Asystentka? .....	19
Czy każdy może zostać Wirtualną Asystentką? .....	24
Mama wraca do pracy .....	28
Podsumowanie .....	31
Ćwiczenia .....	32
<b>Zanim zaczniesz .....</b>	<b>35</b>
Niezbędny sprzęt .....	36
Narzędzia .....	37
Wolny strzelec, własna firma czy inkubator? .....	39
Na własną rękę czy w agencji? .....	43
Jak mierzyć czas pracy? .....	46
Bezpieczeństwo w pracy WA .....	48
Jak zwiększyć swoją wydajność? Planowanie wydajnej pracy .....	50
Podsumowanie .....	55
Ćwiczenia .....	56
<b>Obsługa klienta .....</b>	<b>59</b>
Jak odpowiadać na ogłoszenia? .....	60
Jak wygląda rekrutacja? .....	63
Jak rozmawiać z potencjalnym klientem? .....	66
Zdobyłaś zlecenie... i co teraz? .....	68
Umowy, e-maile czy słowo honoru? .....	70
Co przygotować dla każdego klienta? .....	73
Jak prowadzić współpracę? .....	74
Jak przyjmować feedback od klienta w tym skargi? .....	76
Jak prosić o opinie i rekomendacje? .....	80
Jak rozpoznać toksycznego klienta i jak sobie z nim poradzić? .....	81
Jak zakończyć współpracę? .....	83
Udało się! I co dalej? Jak rozbudować biznes? .....	86
Podsumowanie .....	88
Ćwiczenia .....	90

<b>Wirtualna Asystentka na wakacjach .....</b>	<b>93</b>
<b>Money, money, money .....</b>	<b>99</b>
Jak ustalać ceny? .....	100
Strategie cenowe .....	103
Czym jest psucie rynku? .....	104
Pojedyncze usługi, godziny czy pakiety? .....	106
Płatność z góry czy po zleceniu? .....	109
Czy warto dawać rabaty? .....	110
Jak podnosić ceny i nie stracić klientów? .....	112
Podsumowanie .....	115
Ćwiczenia .....	116
<b>Najczęstsze blokady w pracy WA i jak sobie z nimi radzić? .....</b>	<b>119</b>
Najczęstsze blokady w pracy WA i jak sobie z nimi radzić? .....	120
Ćwiczenia .....	122
<b>Tego nie rób! .....</b>	<b>125</b>
<b>Self-care, work-life balance, czyli zadbaj o siebie! .....</b>	<b>131</b>
<b>Co to jest strategia marketingowa? .....</b>	<b>141</b>
Co to jest strategia marketingowa i czy można ją stworzyć samodzielnie? .....	142
Strategia to decyzje .....	143
Dlaczego potrzebujesz strategii marketingowej? .....	144
Jak wygląda strategia? .....	146
Czy mogę samodzielnie stworzyć strategię? .....	146
Podsumowanie .....	147
<b>Zaczynamy tworzyć strategię .....</b>	<b>151</b>
Ustal Mocne Strony .....	152
W czym możesz pomóc? .....	153
Inspiruj się .....	153
Ustal mierzalny Cel Główny .....	154
Ustal Kroki Miłowe .....	154
Key Performance Indicators .....	154
Czym różnią się Kroki Miłowe od KPI? .....	155
Jak osiągnąć Cel Główny? .....	156
Weryfikacja kosztów celu .....	156
Zagrożenia i szanse .....	157
Podsumowanie .....	159
Ćwiczenia .....	160

<b>Co Cię wyróżnia? .....</b>	<b>165</b>
Czym jest Unikalna Propozycja Sprzedaży? .....	166
Jak wyznaczyć UPS? .....	167
Ćwiczenia .....	170
<b>Dla kogo chcesz pracować, a dla kogo nie? .....</b>	<b>173</b>
Persona .....	175
AntyPersona .....	177
Czy WA powinna stworzyć Personę dla swojego biznesu? .....	178
Gdzie przebywa klient? .....	178
Podsumowanie .....	180
Ćwiczenia .....	181
<b>Czy Wirtualna Asystentka musi mieć swoją markę osobistą? .....</b>	<b>185</b>
Kiedy WA powinna inwestować w swoją markę? .....	188
Wizerunek eksperta .....	189
Nazwisko jako nazwa firmy .....	190
Jak kreuje się wizerunek? .....	191
Krok pierwszy – określ swoją markę .....	191
Krok drugi – oprawa wizualna .....	191
Krok trzeci – opracuj strategię komunikacji .....	192
Co odpowiesz, gdy ktoś zapyta Cię, czym się zajmujesz? .....	193
Krok czwarty – publikuj i bądź aktywna .....	194
Podsumowanie .....	195
Ćwiczenia .....	196
<b>Twoja oferta usług i produktów .....</b>	<b>199</b>
Nie warto brać wszystkich zleceń .....	201
Podsumowanie .....	203
Ćwiczenia .....	204
<b>Reklama jest na samym końcu .....</b>	<b>209</b>
Jakie działania marketingowe mogą przydać się Wirtualnej Asystentce? .....	210
Jakie to będą działania? .....	211
Strona internetowa .....	211
Blog .....	212
<b>Czy da się reklamować tanio i skutecznie? .....</b>	<b>215</b>
Rekomendacje .....	216
Wizytówki .....	217
Podcast .....	218
Wizytówka Google Moja Firma .....	219
Pozycjonowanie .....	219
Artykuły gościnne .....	220

Portale ogłoszeniowe .....	220
Grupy na Facebooku .....	220
Stopka w e-mailu .....	221
Newsletter .....	221
<b>Inspiracje na reklamę w różnych kanałach .....</b>	<b>223</b>
Facebook .....	224
Instagram .....	225
LinkedIn .....	225
Pinterest .....	226
YouTube .....	226
TikTok .....	227
Usemé .....	227
Oferia, Olx, Gumtree .....	228
Ćwiczenia .....	230
Podsumowanie .....	231
Co już zrobiłaś? .....	232
O Dawidzie .....	234
O Justynie .....	237
Sapoto rekrutuje! .....	241
Pożegnanie .....	242



## Cześć!

Podejrzewamy, że skoro czytasz tę książkę, to jesteś rozwijającą się Wirtualną Asystentką, która robi gruntowny research i szuka nowych materiałów do nauki albo dopiero chcesz zostać WA. Być może w Twoim życiu pojawiła się sytuacja, która uniemożliwiła Ci wykonywanie dotychczasowej pracy. A może po prostu chcesz przekwalifikować się i zacząć zupełnie nową przygodę zawodową.

Wirtualna Asysta to jedna z tych profesji, które dają wiele niezależności i nie pozwalają się nudzić. Być może znasz nas już z poprzedniej książki, którą napisaliśmy, czyli Wirtualnej Asysty bez tajemnic. Marketing. Aż trudno nam uwierzyć, że wydaliśmy ją w 2020 roku – roku pełnym nowych wyzwań i przemian spowodowanych pojawieniem się koronawirusa w naszym regionie. Nikt wtedy jeszcze nie mógł ocenić, jak bardzo zmieni się świat na skutek pandemii. Nikt nie mógł też przewidzieć,

jak będzie wyglądał biznes online w nowej rzeczywistości.

Teraz już wiemy, że firmy, które stawiały na aktywność w internecie i które prowadziły za jego pośrednictwem sprzedaż, wyszły z kryzysu obronną ręką. Biznes online okazał się odporny na lockdowny i ograniczenia. Tym samym wzrosło zapotrzebowanie na Wirtualne Asystentki i Wirtualnych Asystentów.

Wirtualna Asysta bez tajemnic spotkała się z ciepłym przyjęciem, a zainteresowanie nią przerosło nasze oczekiwania. Właśnie dlatego zdecydowaliśmy się przygotować jej znacznie poszerzoną i odświeżoną wersję dopasowaną do potrzeb osób, które dopiero dowiedziały się o istnieniu zawodu WA. W tamtym wydaniu skupiliśmy się na kwestiach związanych z opracowaniem strategii marketingowej oraz podstawowych narzędzi, jakich można użyć,



by zdobywać klientów i nie inwestować ogromnego budżetu w reklamę. Wychodźmy z założenia, że utrzymanie się na rynku to zdecydowanie za mało, więc chcieliśmy dać każdej WA możliwość opracowania własnej strategii, która pozwoli się jej wyróżnić, wyodrębnić swoją wartość i wykorzystywać ją do zdobywania intratnych zleceń bez ogromnego wysiłku.

To wydanie z kolei jest skierowane także do osób, które dopiero chcą zacząć pracę jako Wirtualna Asystentka. Takich, które stawiają swoje pierwsze kroki w zawodzie i przytłoczone natłokiem informacji nie wiedzą, od czego w ogóle zacząć. Takich, które mają ambicje, pomysł na siebie i ogromną potrzebę pokazania światu swoich prawdziwych możliwości. Takich, które chcą rozwinąć skrzydła, ale nie wiedzą jeszcze jak to zrobić.

Opracowanie własnej strategii marketingowej powinno być dla nich szczególnie ważne. Jednak to nie jest jedyna kwestia, jaką trzeba poznać i dobrze przemyśleć przed przejściem do działania. Dlatego właśnie wyjaśnimy krok po kroku, co powinnaś zrobić, by zacząć pozyskiwać klientów i zapewnić im obsługę na najwyższym poziomie.

W tym opracowaniu będziemy trzymać się żeńskiej formy nazwy zawodu, bo ta branża jest zdominowana przez kobiety. Wirtualna Asystentka kojarzy się z wszechstronną pomocą. Jest kontynuacją (a może nawet ewolucją) starych i dobrze znanych profesji – sekretarki, asystentki zarządu, asy-

stentki biurowej i tymczasowej asystentki. Ten zawód to właściwie nic nowego. Internet dał mu po prostu zupełnie nowe pole do popisu i możliwość pracy zdalnej. Wirtualny Asystent (czyli forma męska) jest z kolei kojarzony ze sztuczną inteligencją i wykorzystującymi ją programami typu Siri i Alexa. Mimo to coraz więcej panów decyduje się na rozpoczęcie kariery w tym zawodzie. I bardzo dobrze! Nie ma żadnego powodu, dla którego panowie nie mogliby sprawdzić się jako Wirtualni Asystenci. Systematyczność, rzetelność i skrupulatność potrzebne w zawodzie WA nie są przypisane wyłącznie jednej płci.

Liczba Wirtualnych Asystentek rośnie. Zapotrzebowanie na ich usługi również jest bardzo duże i wciąż się zwiększa, więc na pierwszy rzut oka wszystko jest w porządku. Skoro jest duży popyt, to na rynku zmieści się jeszcze sporo WA. COVID sprawia, że coraz więcej asystentek biurowych przechodzi na tryb pracy z domu. Ta liczba pewnie będzie tylko rosła, bo przecież zatrudnienie pomocy zdalnej jest bardziej opłacalne dla przedsiębiorcy niż zorganizowanie fizycznego stanowiska pracy. Jednak, kiedy zaczniesz bliżej przyglądać się branży, to zobaczysz, że są asystentki na współpracę, z którymi trzeba poczekać kilka miesięcy. Klienci ustawiają się do nich w kolejki i są skłonni nawet poczekać na to, by konkretna WA mogła wesprzeć ich działania. Są też takie, które piszą smutne ogłoszenia o tym, że nie mają pracy i gdyby ktoś coś dla nich miał do zrobienia to są skłonne wykonać zadanie za pół darmo. Mimo że pracują na granicy rentowności,

a czasami można odnieść nawet wrażenie, że poniżej niej – nadal mają problem ze znalezieniem zleceń.

Porównanie ceny usługi WA jest zazwyczaj trudniejsze niż ceny produktu. Usługa może zawierać przecież różne dodatkowe korzyści, których na pierwszy rzut oka nie widać. Efektem tego są WA pracujące za stawkę 90 zł za godzinę i takie, które liczą sobie 11 zł. Tak. 11 zł. To nie jest błąd. Są WA, które za godzinę pracy biorą mniej, niż wynosi najniższa krajowa. I wiesz co? To są przeważnie te same osoby, które nie mają zleceń! W końcu zaczynają być nerwowe, bo mimo posiadanych kompetencji nie mogą znaleźć pracy, a pieniądze na koncie już się kończą. W końcu pracują od zlecenia do zlecenia, tracą poczucie własnej zawodowej wartości i szybko się wypalają.

Wpadły w samonakręcającą się spiralę, z której albo się wyrwą, albo przepadną, ale w takiej sytuacji po prostu nie można przetrwać. Zaniżają cenę, by mieć więcej klientów. Nie mają jednak więcej zleceń, bo to nie kwestia ceny jest problemem. Ale wcale tego nie zauważają i obniżają cenę dalej. No, bo hej – jak będą pracować za 8 zł na godzinę, to klienci będą walić drzwiami i oknami! Wystarczy tylko, że będą pracować 23 godziny na dobę i wyjdą na swoje, prawda? Godzinka drzemki i do roboty. A za pół roku przecież podniosą ceny. O 50 groszy, żeby nikogo nie odstraszyć. I wiesz, co jest w tym najsmutniejsze? Że taka asystentka i tak nie będzie miała komu podnieść ceny. Jej klienci wybrali jej usługi, bo były najtańsze. Jeśli podnie-

sie cenę, to oferta przestanie być dla nich atrakcyjna. Pójdą do kogoś innego, kto zrobi im to samo taniej. Bo musisz pamiętać, że zawsze znajdzie się ktoś, kto zrobi to samo taniej. Nic na to nie poradzisz. Żeby tego uniknąć, potrzebujesz strategii. I to nie byle jakiej. To musi być strategia dobrze przemyślana i konsekwentnie realizowana.

Chcielibyśmy, żebyś po lekturze tej książki wiedziała, że obniżanie cen nie jest jedynym sposobem przekonywania klientów do zakupu Twoich usług lub produktów. Za to na pewno jest jednym z najgorszych. Możesz obniżyć cenę bez końca, a i tak okaże się dla kogoś za wysoka. Masz ochotę dopłacać klientom, żeby skorzystali z Twoich usług?

Pewnie, że nie!

Dlatego właśnie musisz odnaleźć swoją własną unikalną wartość, którą możesz zaproponować swoim klientom i za którą będą chcieli zapłacić tyle, ile zaproponujesz.

Po każdym rozdziale znajdziesz ćwiczenia, które możesz wykonać, by lepiej zrozumieć własny biznes. Jeśli masz cyfrową wersję książki albo tak, jak my uważasz, że pisanie po książkach jest zbrodnią, to przygotowaliśmy dla Ciebie ćwiczenia gotowe do wydruku. Możesz je również znaleźć na naszej stronie. Wystarczy, że wejdiesz na <https://sapoto.agency/cwiczenia/>.

Zachęcamy Cię do udzielania odpowiedzi na pytania kontrolne. Mamy nadzieję, że zmuszą Cię do myślenia o swojej osobie

jak o biznesie oraz zachęca Cię do pracy nad jego rozwojem. Szczere odpowiedzi pomogą Ci wyznaczyć kierunek, w którym musisz zmierzać, żeby osiągnąć swój wymarzony cel.

Jeśli będziesz miała jakiegokolwiek pytania oznacz je hasztagiem **#sapoto**. Wtedy trafią do nas i do całej społeczności Sapoto.

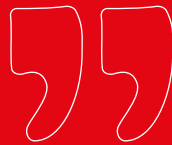
*Trzymamy  
za Ciebie kciuki!*



## Co zrobisz dzięki tej książce?

---

1. Dowiesz się, kim jest Wirtualna Asystentka, jakie cechy powinny ją wyróżniać i jakie powinna mieć kompetencje.
2. Dowiesz się, czy młoda mama może być dobrą WA.
3. Poznasz sposoby rozliczania się przez WA.
4. Dowiesz się, jaki sprzęt i narzędzia będą Ci potrzebne do pracy. Dowiesz się, jak rozmawiać z klientem, by prezentować się profesjonalnie, konkretnie i równocześnie przystępnie.
5. Będziesz wiedzieć, jak radzić sobie ze skargami klientów i reklamacjami. Poznasz sekret skutecznego proszenia o rekomendacje.
6. Dowiesz się jak zaplanować urlop bez zbędnych nerwów. Będziesz wiedzieć, kiedy i jak rozbudować swój biznes, by zamienić go w stałe źródło dochodów i robić to, co lubisz.
7. Poznasz sposoby wyznaczania cen, strategię cenową oraz dowiesz się, jak podnosić ceny i nie tracić klientów.
8. Poznasz najpoważniejsze blokady, jakie mogą hamować Twój rozwój zawodowy. Dowiesz się, jak możesz zadbać o siebie, by utrzymać równowagę pomiędzy życiem prywatnym i zawodowym.
9. Dowiesz się, co zrobić, by Twoja obsługa klientów była legendarna.
10. Sformułujesz swoją Unikalną Propozycję Sprzedaży.
11. Stworzysz Personę – opis Twojego Idealnego Klienta.
12. Stworzysz AntyPersonę i opis zleceń, których nie chcesz wykonywać.
13. Wybierzesz kanały komunikacji.
14. Zweryfikujesz koszty osiągnięcia celu.
15. Zweryfikujesz szanse i zagrożenia dla Twojego biznesu.
16. Określisz swoje Kamienie Milowe i Key Performance Indicator.
17. Sformalizujesz swój BRAND.
18. Sformułujesz swoją Ofertę usług.
19. Dowiesz się, co odróżnia markę ekspercką od osobistej.
20. Dowiesz się, gdzie możesz tanio i skutecznie reklamować swoje usługi oraz budować swój wizerunek.
21. Odpowiesz sobie na najtrudniejsze pytania związane z prowadzeniem własnej marki.



Twój czas jest ograniczony,  
więc nie marnuj go na bycie kimś,  
kim nie jesteś.

STEVE JOBS



**Wirtualna Asysta – z czym to się je?**

## Czym zajmuje się WA?

Na początek koniecznie powinniśmy omówić, czym tak właściwie może zajmować się Wirtualna Asystentka. To wciąż na tyle nowy zawód, że wiele osób nie zdaje sobie sprawy z jego istnienia albo też utożsamia go z automatami. Przypomnij sobie, co sama pomyślałaś, kiedy pierwszy raz o nim usłyszałaś. Od razu miałaś wyobrażenie na temat tego, co może robić WA? Czy może raczej zrobiłaś minę jak rybka i zaczęłaś googlować?

Pewnie to drugie.

Nie ma w tym nic dziwnego. To naturalne, że nowe zawody mogą budzić wiele pytań i wcale nie oznacza to, że są w czymś gorsze od zawodów dostępnych na rynku od wielu lat. Spójrzmy prawdzie w oczy – kiedy już zostaniesz WA, będziesz pewnie wiele razy musiała tłumaczyć, czym tak właściwie się zajmujesz. Przygotuj się na to, że wszyscy Twoi znajomi (i nieznajomi pytający o zawód) będą oczekiwali pewnych wyjaśnień. Opracuj sobie swoją własną krótką odpowiedź, która rozwieje wątpliwości i pokaże wszystkim, że realizujesz się w prawdziwym i poważnym zawodzie. Wyobraź sobie, że dziecko pyta Cię o to, czym się zajmujesz.

Co odpowiesz?

Opcji jest sporo, bo przecież jako Wirtualna Asystentka możesz zajmować się wieloma różnymi sprawami. My lubimy prostą definicję – rozwiązujemy problemy i pomagamy sprawą się dzieć.

Oczywiście, możesz mieć swoje zdanie na ten temat. Może akurat Ty jako Wirtualna Asystentka będziesz wspierać przedsiębiorców w osiągnięciu ich celów. A może będziesz po prostu zdalną prawą ręką?

Na szczęście ten zawód jest na tyle młody, że nie można zamknąć go w sztywne ramy. Jeśli tylko masz pomysł, to możesz zdefiniować go na nowo. Co ważne nikt nie powiedział, czym dokładnie jako WA musisz się zajmować.

Poniżej umieściliśmy listę przykładowych usług, które znajdują się w ofercie wielu Wirtualnych Asystentek. Wiele z tych usług pokrywa się z kompetencjami asystentek biurowych, pomocników liderów i zarządów. Te usługi z całą pewnością już znasz, nawet jeśli nie masz jeszcze doświadczenia w zawodzie. Ich lista jest bardzo długa... ale wcale nie tak straszna, jak mogłoby się wydawać. Przyjrzyj się poszczególnym usługom, a zauważysz, że wszystkie je już znasz. Być może dotąd wykonywałaś je pod inną nazwą albo nawet nigdy nie zastanawiałaś się, jak określić swoją pracę jednym słowem.

Nie oznacza to jednak, że jeśli masz pomysł na jakąś innowacyjną usługę, to nie możesz wprowadzić jej do sprzedaży pod szyldem WA. Jeśli masz pomysł, to wykorzystaj go i zakasuj konkurencję czymś zupełnie nowym.



## Przykładowe usługi świadczone przez Wirtualne Asystentki porównane do starych i dobrze znanych zawodów:

### Sekretarka:

- Wsparcie w bieżących sprawach związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą – tworzenie zamówień, zleceń itd.
- Przygotowanie umów.
- Wypełnianie formularzy.
- Sporządzanie ofert dla klientów i zapytań ofertowych do dostawców usług/podwykonawców.
- Tworzenie pism urzędowych.
- Tworzenie pism biznesowych.
- Wprowadzanie danych do Excela.
- Prezentacje Power Point.
- Konwersja dokumentów.
- Analiza SIWZ (specyfikacja istotnych warunków zamówienia).
- Analiza SWOT.
- Złożenie kompletnej oferty przetargowej w wyznaczonym terminie.
- Korespondencja z klientami.
- Zarządzanie kalendarzem online.
- Przypomnienie o ważnych spotkaniach.
- Porządkowanie plików.
- Udział w konferencjach w imieniu klienta.
- Odbieranie telefonów.
- Odpisywanie na maile.
- Obsługa skrzynki mailowej – katalogowanie, etykietowanie, oznaczanie ważności wiadomości.

- Ustawianie filtrów w skrzynce mailowej.
- Usuwanie spamu.
- Umawianie spotkań.
- Potwierdzanie spotkań.
- Odwoływanie spotkań.
- Wyszukiwanie zdjęć w bankach zdjęć.
- Tworzenie grafik w Canvie.
- Archiwizowanie dokumentów w chmurze.
- Drobne tłumaczenia.
- Przepisywanie notatek.
- Przygotowywanie raportów, tworzenie zestawień, kalkulacji.
- Research ciekawych tematów.
- Research słów kluczowych.

### Concierge:

- Research miejsca na spotkanie.
- Rezerwacja stolika w restauracji, sali na szkolenie.
- Zaplanowanie trasy podróży.
- Wynajęcie samochodu.
- Organizacja cateringu.
- Kontakt z uczestnikami organizowanego wydarzenia.
- Rezerwacja hoteli i biletów na imprezy.
- Wysyłanie klientom kartek z życzeniami, podziękowań i upominków.
- Wsparcie przy organizacji eventów.
- Wsparcie w zakupach.

**Wsparcie sprzedaży:**

- Wystawianie aukcji na portalach aukcyjnych.
- Tworzenie ogłoszeń.
- Publikacja ogłoszeń.
- Tworzenie baz danych klientów, dostawców, podwykonawców.
- Monitorowanie rynku w zakresie ogłoszeń przetargowych.
- Diagnoza konkurencji.
- Tworzenie bazy potencjalnych klientów.
- Tworzenie list zbliżających się wydarzeń branżowych.
- Monitoring konkurencji.
- Sporządzanie baz kontaktów z danych z wizytówek.
- Przygotowanie szablonów odpowiedzi dla klientów.
- Wyszukiwanie najkorzystniejszych ofert w sieci.

**Rekruter:**

- Przygotowywanie ogłoszeń rekrutacyjnych.
- Selekcja CV.
- Prowadzenie rozmów kwalifikacyjnych.

**Księgowa:**

- Wystawianie faktur.
- Wysyłanie faktur klientom.
- Katalogowanie faktur.
- Archiwizacja faktur.
- Przypominanie o zapłacie.
- Współpraca z biurem rachunkowym.
- Harmonogram płatności (ustawienie przypomnień w kalendarzu online).

**Webmaster – Opiekun strony:**

- Tworzenie prostych stron www.
- Tworzenie prostych sklepów www.
- Tworzenie backupów strony.
- Uzupełnianie metatagów.
- Dodawanie parametrów alt, tagów, nagłówek.
- Edycja treści na stronie pod kątem słów kluczowych.
- Aktualizacja treści i zdjęć na www (WordPress).
- Instalacja wtyczek.
- Aktualizacja wtyczek.
- Przygotowywanie landing page'y.
- Przygotowywanie lead magnetów.
- Obsługa platform kursowych.
- Szeroko pojęty research na każdy temat.
- Analiza www pod względem RODO.
- Podłączenie strony do Google Analytics.
- Wgranie Pixela.
- Tworzenie formularzy.
- Moderowanie komentarzy.
- Wprowadzanie produktów do sklepu.

**Copywriter:**

- Przygotowanie szablonów wiadomości do sklepu.
- Pisanie artykułów.
- Przygotowywanie treści na bloga.
- Tworzenie opisów produktów do sklepów internetowych.
- Tworzenie treści newsletterów.

**Redaktor, korektor, edytor:**

- Redakcja tekstów.
- Korekta tekstów.
- Skład ebooków.

### **Specjalista e-mail marketingu:**

- Tworzenie treści newsletterów.
- Planowanie wysyłki newsletterów.
- Ustawianie wysyłki maili za pomocą autorespondera.

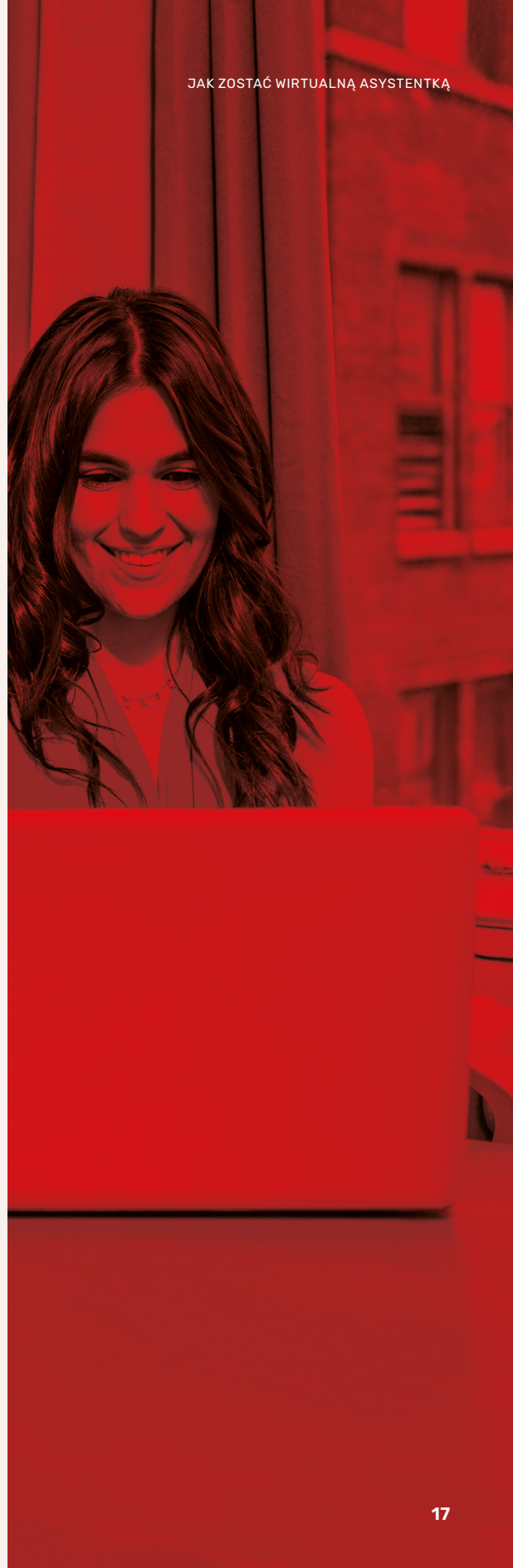
### **Social Media Manager:**

- Zakładanie kont w mediach społecznościowych.
- Ustawianie reklamy w SM.
- Opracowywanie strategii do SM.
- Moderacja dyskusji na grupie na FB.
- Tworzenie wpisów do mediów społecznościowych.
- Opieka nad profilem w mediach społecznościowych.
- Przygotowywanie grafik do SM.
- Dobieranie hashtagów dla Instagramu.
- Publikowanie postów w SM.
- Planowanie postów w SM.
- Opracowywanie pomysłów na posty do SM.

### **Praca z nagraniami audio i video/montażysta:**

- Transkrypcja nagrań audio i video.
- Montaż video.
- Montaż audio.
- Dodawanie napisów.

...



To całkiem długa lista tego, czym może zajmować się WA. Najlepsze jest jednak to, że ta lista wcale nie jest skończona. Możesz dopisać do niej własne punkty, być może to właśnie one będą usługami, które pomogą Ci się wyróżnić. Jeśli będziesz jedną z dwóch Wirtualnych Asystentek w Polsce, które zajmują się danym tematem, to Twoja szansa na zdobycie zlecenia gwałtownie rośnie. Jednak jeśli zlecenie jest bardzo niszowe i rzadko spotykane, to ... musisz świadczyć też inne usługi, żeby mieć jakąś alternatywę i zarabiać przez cały czas.

Tutaj chcemy Cię przestrzec przed błędem nowicjuszki. Patrząc na tę listę, pewnie myślisz sobie, że wszystko to umiesz robić i ze wszystkim dasz sobie radę.

W końcu to proste!

Tu odebrać telefon, tam odpisać na maila, a w międzyczasie napisać jakiś post na Facebooka. Po prostu banał. Rzeczywiście, żadna z tych usług na pierwszy rzut oka nie wydaje się zbyt skomplikowana i wcale nie wydaje się, że musisz włożyć dużo wysiłku w jej opanowanie.

Wiele początkujących WA tak myśli i dość szybko spotyka się ze ścianą.

Nie ma fizycznej możliwości, żebyś była we wszystkim dobra i wszystkie usługi z tej listy oferowała na wysokim poziomie. Pamiętaj, że ktoś zleca Ci zadanie z nadzieją, że wykonasz je sprawnie i na wysokim poziomie. Niska jakość nie przejdzie, więc jeśli masz wykonywać zlecenia na szybko i po łebkach, to nie licz na sukcesy. Jeśli będziesz działać „na ilość”, a nie „na jakość”, to klienci szybko się zorientują, że taka współpraca nie rokuje i odejdą.

Co najwyżej możesz być człowiekiem-orkestrą, który umie wszystko po łebkach i nic na poziomie eksperta. Takie podejście wcale Ci się nie opłaci. Między innymi dlatego Wirtualne Asystentki szukają własnej niszy.

Pamiętaj też, że musisz pamiętać o ekonomii własnych działań. Nie możesz wyrobić sobie ergonomicznego stanowiska pracy do wszelkich możliwych rodzajów zleceń. Aplikacje, dostępy, narzędzia... to wszystko kosztuje. Nie ma sensu kupować dziesięciu różnych narzędzi i w każdym z nich wykonać po jednym zadaniu. Dużo lepiej jest przecież wykupić jedno narzędzie i zrobić dzięki niemu dziesięć zleceń.

Różnica w tym podejściu jest kolosalna. Jeśli chcesz działać profesjonalnie, skutecznie i równocześnie generować przychody (a uwierz nam – chcesz), to musisz sięgać po udogodnienia technologiczne, które to ułatwiają.

Jasne. Teoretycznie mogłabyś wiele zleceń wykonywać ręcznie. Krok po kroku, pomalutku i dokładnie. Ale to żadna sztuka w pięć godzin zrobić coś, co narzędzie może załatwić w kwadrans. Poza tym... nie jesteś w stanie utrzymać rynkowych cen, jeśli będziesz nad czymś ślęczeć dużo dłużej niż konkurencja.

# Jakie cechy musi mieć Wirtualna Asystentka?

Nie ma jednego doskonałego zestawu cech, który sprawia, że ktoś jest świetną Wirtualną Asystentką. Po prostu go nie ma... bo skoro usługi są różne, klienci są różni, to i asystentki muszą być różne, by mogły spełniać ich oczekiwania i równocześnie pasować do usługi oraz systemu wartości. Od księgowego wymaga się dokładności, od załatwacza przebojowości, a od osoby dzwoniącej do ludzi miłego głosu i wytrwałości. Nie musisz być idealna pod każdym względem. Nikt taki nie jest. Wystarczy, że jedną rzecz robisz wystarczająco dobrze. Dlatego nie musisz załamywać się, jeśli nie widzisz w sobie cech charakterystycznych dla WA ujętych w tym subiektywnym przeglądzie. Poza tym – ludzie się zmieniają. Ty też się zmieniasz. Dlatego cechy, które nie występują u Ciebie naturalnie, mogą zostać wypracowane. Jakiej osobie będzie najłatwiej zostać WA?

## Otwarta na kontakt z ludźmi

Osoba, która pracuje zdalnie, wcale nie musi być introwertykiem, który dostaje gęziej skórki na myśl o wykonaniu telefonu. Programiści, z którymi jako WA będziesz miała często kontakt, to też nie są dzikie stworzenia, które siedzą gdzieś w ciemnych piwnicach i klepią niepojęte dla laików kody. To stereotypy, o których powinnaś jak najszybciej zapomnieć.

Dobra Wirtualna Asystentka, która chce pracować samodzielnie nie powinna mieć problemów z nawiązywaniem kontaktów z innymi. Do jej zadań może przecież należeć kontakt z klientami zleceniodawcy albo podwykonawcami. Możliwe, że będzie też odpowiedzialna za research, który będzie wymagał kontaktów z różnymi firmami. To wszystko wymaga otwartości w kontaktach z innymi i gotowości do ich podejmowania. Spójrzmy prawdzie w oczy. Ktoś, kto boi się odezwać, będzie miał duży problem w nawiązaniu rozmowy. Nikt nie lubi gadać z gburami. Nawet jeśli to kwestia profesjonalnych kontaktów.

Podkreślmy jeszcze raz, że nie chodzi o to, żebyś była przebojowa jak celebrytka ze strony głównej Pudelka, tylko o fobii społecznej. Nikt nie będzie od Ciebie oczekiwał, żebyś go zabawiała. Chodzi o otwartość, która pozwoli Ci nawiązać kontakt z klientem i zrealizować zlecenie. Możesz być cicha i spokojna, ale musisz po prostu być na tyle komunikatywna, żebyś mogła brać udział w negocjacjach z klientem i żebyś mogła przedstawić mu w nich swoje racje. Komunikatywność jest ważna także w zdobywaniu klientów. Bo jeśli będziesz sobie siedzieć cichutko i czekać na zlecenia... to najprawdopodobniej się nie doczekasz. Po prostu żaden potencjalny klient nie będzie nawet wiedział o Twoim istnieniu.

Oczywiście, jeśli nie uważasz się za osobę, która potrafi negocjować i nie czujesz się dobrze gdy musisz je prowadzić, to wcale nie zamyka Ci drogi kariery jako WA. Po prostu możesz dołączyć do jakiejś agencji i zajmować się wyłącznie realizowaniem zleceń, podczas gdy rozmowami z klientami zajmie się ktoś inny.

### **Lubiąca porządek**

Wirtualna Asystentka powinna lubić porządek. Powinna mieć naturalną zdolność do opanowywania chaosu, a żmudne porządkowanie nie powinno jej odstraszać.

Niemal każda WA ma sporo zajęć, które wymagają zadbania o uporządkowanie własnych umów z klientami, dokumentów, plików, skrzynek pocztowych. Osoba, która wysoko ceni porządek, będzie miała zdecydowanie mniej problemów z tym, by się zmotywować do utrzymania w tym wszystkim ładu i by na bieżąco o niego dbać.

Nie czarujmy się. Chaos to wróg Wirtualnej Asystentki, z którym trzeba walczyć na wielu frontach równocześnie. Im większy bałagan i zamieszanie, tym mniej wydajna jest praca. Jeśli masz naturalne zamiłowanie do utrzymania porządku, to będzie Ci łatwiej dbać o niego w codziennej pracy – dla siebie i dla klientów.

### **Zorganizowana**

Wirtualna Asystentka musi być mistrzynią w żonglowaniu zadaniami. Dlatego właśnie musi być dobrze zorganizowana. W końcu musi prowadzić swój biznes i równocześnie wykonywać zadania powierzone przez zleceniodawców. Wszystko da się ogarnąć, ale jest to kwestia doskonałej organizacji pracy i wyznaczania priorytetów. Czasami wiąże się to także z mądrym zarządzaniem zasobami, które trzeba jak najwydajniej zagospodarować.

Szybko przekonasz się, że dobra organizacja pracy jest ważna. Czas każdego z nas jest ograniczony i trzeba mądrze rozdzielać go na wiele różnych spraw. Wyznaczanie priorytetów i ustalanie hierarchii wykonywanych zadań po prostu Ci się przyda i umożliwi wydajne zarządzanie sobą w czasie.

### **Dyskretna**

Jeśli jesteś gadułą, która nie potrafi utrzymać języka za zębami, to jako WA będziesz przeżywała ciężki czas. Jeśli będziesz za dużo gadać, to bardzo szybko stracisz zaufanie klientów. I bardzo możliwe, że stracisz też szansę na współpracę z innymi WA. Nie ma w tym nic dziwnego. Zastanów się – czy Ty chciałabyś powierzyć jakieś zadanie komuś, kto wygada to całemu światu? Na pewno nie.

Dobra asystentka musi być dyskretna. Szybko przekonasz się, że większość klientów wcale nie chce chwalić się tym, że zatrudnia pomoc. Oficjalnie są Zosiami Samosiami, które rozcią-

gają dobie do nieprawdopodobnych rozmiarów. Twoi klienci mają do tego prawo. A Ty masz obowiązek to uszanować i chronić ich sekrety jak swoje własne (albo i bardziej). Jeśli więc masz problem z utrzymaniem poufności, to nie będziesz szczęśliwa jako WA.

Pamiętaj, że w tym zawodzie bardzo ważna jest też poufność dotycząca wszystkich kwestii związanych z realizowanymi projektami.

Jesteś prawą ręką lidera. Masz być jego Sapoto, czyli z japońskiego wsparciem lub supportem. W końcu Wirtualne Asystentki są-po-to (widzisz, co tu zrobiliśmy? :)), żeby wspierać i pomagać.

Wyobrażasz sobie pułkownika, który za plecami generała opowiada wszystkim o jego planach?

To nie jest w ogóle do pomyślenia. Dlatego oczywiste jest, że jeśli chcesz być dobrym supportem, to musisz wiedzieć jak i kiedy należy zachować dyskrecję.

### **Otwarta na nowe technologie**

WA musi być otwarta na nowe technologie. W końcu Wirtualna Asystentka to ewolucja Stacjonarnej Asystentki w świecie technologii. Nieustannie pojawiają się nowe narzędzia, nowe programy i nowe urządzenia. Wirtualna Asystentka nie może uciekać w popłochu na ich widok i modlić się, żeby nie musiała ich dotykać. To się po prostu nie uda. W tym zawodzie będziesz musiała korzystać z nowych rozwiązań. I możemy Cię już teraz zapewnić, że wiele z nich sprawi, że Twoja codzienna praca stanie się łatwiejsza i bardziej wydajna. Nie ma czego się bać. Szukaj rozwiązań, które zwiększą ergonomię Twojej pracy i sprawią, że będziesz mogła wykonywać zlecenia lepiej i/lub w krótszym czasie.

Nowe technologie nie mogą powodować, że wpadniesz w popłoch. Jeśli interesujesz się nowinkami ze świata technologii, to świetnie. Dzięki temu nie przegapisz żadnego udogodnienia, które mogłoby ułatwić Twoją pracę. Nie uciekniesz przed programami, ALE pamiętaj też, że nikt nie oczekuje od Ciebie wiedzy informatycznej godnej doświadczonego programisty. Wystarczy tylko, że nie boisz się obsługiwać narzędzi, które zostały stworzone z myślą o ułatwianiu codziennej pracy. Możemy Cię tutaj też pocieszyć – obecnie interfejs przyjazny użytkownikowi to nie jest mrzonka, ale standardowe rozwiązanie. Szansa, że będziesz musiała korzystać z narzędzia, które jest bardzo zaawansowane i nieczytelne jest minimalna. No i zawsze możesz po prostu nie przyjąć zlecenia, które wymaga od Ciebie znajomości narzędzia, o którym słyszysz po raz pierwszy w życiu. Zdarza się, że dla wykonania jednego zadania po prostu nie opłaca się uczyć obsługi zupełnie nowego programu.

## Otwarta na naukę

Skoro wciąż pojawiają się nowe narzędzia, to musisz być nieustannie otwarta na naukę ich obsługi i skutecznego ich wykorzystania. Przez całą swoją karierę zawodową będziesz musiała się uczyć, więc dobrze, jeśli się tego nie obawiasz i jesteś otwarta na nowe wyzwania. Każde kolejne zlecenie będzie dla Ciebie nauką, nawet jeśli usługa, którą wykonujesz, będzie taka sama. To proste. Pracując z przedsiębiorcami, będziesz też lepiej poznawała branżę, w których działają. Żeby lepiej zrozumieć potrzeby klienta, musisz myśleć, jak on, więc musisz też całkiem dobrze orientować się w tym, jak działa jego firma. Dzięki temu będziesz się stale uczyć i będziesz sporo dowiadywała się na temat otaczającego Cię świata.

Każde kolejne zlecenie będzie dla Ciebie okazją do nauczenia się zupełnie czegoś nowego i dowiedzenia się czegoś zupełnie nieoczywistego. I to jest super! Jeśli jesteś ciekawa świata, to Twój głód wiedzy ma szansę być nieustannie karmiony.

## Proaktywna

Wirtualna Asystentka musi wychodzić z inicjatywą. Jeśli jesteś typem człowieka, który lubi siedzieć z boczku z założonymi rękoma i czekać aż inni podejmą wszystkie decyzje, to musisz to zmienić. WA musi wychodzić z inicjatywą. Po pierwsze – prowadzi własny biznes. Jest przedsiębiorcą, więc musi działać, by budować markę i pozyskiwać klientów. Musi tworzyć oferty i zajmować się swoim marketingiem, który musi być dopasowany do aktualnej sytuacji. Oznacza to, że nie można raz zaplanować działań i ślepo ich powtarzać, ale trzeba je stale udoskonalać. Po drugie – zleceniodawcy cenią sobie wsparcie osób, które mogą podzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem. Dzięki temu mogą czuć, że ich sprawy są w dobrych rękach. Czasy pracowników, którzy wykonywali wyłącznie zlecone im zadanie i nie robili ani nie proponowali dodatkowych rozwiązań już dawno odeszły do lamusa. Żeby zarabiać więcej, warto wykorzystać cross-selling i up-selling, czyli w uproszczeniu – proponować dodatkowe produkty i usługi z ofert. To też wymaga aktywności i wychodzenia z inicjatywą.

## Umiejętnie operująca słowem

Pracując zdalnie, głównie porozumiewasz się ze swoimi klientami przy pomocy słowa pisanego. To oznacza, że dobrze byłoby gdybyś umiejętnie nim operowała. Twój klient nie może mieć wątpliwości co do znaczenia tego, co do niego piszesz. Jeśli więc umiesz wyrażać swoje myśli jasno i konkretnie to masz w garści ogromny atut.



”

Jason Fried i David Heinemeier Hansson w swojej książce Rework wyraźnie napisali: Jeśli próbujesz wybrać jedną osobę spośród kilku kandydatów na konkretną posadę, zatrudnij tę, która potrafi najlepiej pisać. Nie ma znaczenia, czy ta osoba będzie pracować na stanowisku marketera, sprzedawcy, projektanta, programisty czy jeszcze jakimś innym, jej umiejętności pisarskie na pewno się przydadzą.

Umiejętność pisania świadczy o umiejętności jasnego formułowania myśli i o znajomości zasad komunikacji. To cechy, które są pożądane w każdym zawodzie i na każdym stanowisku. Słowo pisane wróciło do łask. W cyfrowym świecie jego waga jest bardzo duża. Jeśli umiesz z niego korzystać, na pewno sobie poradzisz.

Równocześnie musisz wiedzieć, że sprawne operowanie słowem pisany nie jest żadną mistyczną umiejętnością zarezerwowaną dla osób, które piszą pod natchnieniem. Tzw. lekkie pióro nie jest czymś wrodzonym. Można się go nauczyć. Jak? To proste – ćwicząc. Im więcej będziesz czytać i pisać, tym sprawniej będziesz operować słowem i łatwiej będzie Ci wyrażać swoje myśli.

Pamiętaj jednak, że nigdzie nie jest powiedziane, że musisz kontaktować się ze swoim klientem tylko na piśmie. Niektórzy preferują kontakt telefoniczny albo nawet wideorozmowę. Jeśli też wolisz tak się porozumiewać, to koniecznie poinformuj o tym swojego potencjalnego klienta. Bardzo możliwe, że jemu też będzie to na rękę.

Poza tym... czasami  
szybciej jest zadzwonić,  
niż pisać długie maile.

## Czy każdy może zostać Wirtualną Asystentką?

Na takie pytanie można odpowiedzieć prosto – NIE. Nie każdy może i nie każdy powinien zaczynać pracę jako WA. W zasadzie tutaj już moglibyśmy opuścić metaforyczną kurtynę i przejść do kolejnego rozdziału. I nie ma w tym nic dziwnego. Nie każdy może zostać chirurgiem. Ktoś, kto ma problemy z pamięcią i mdleje na widok krwi, nie będzie dobrym lekarzem.

Ktoś, kto boi się zwierząt, nie sprawdzi się jako weterynarz. Osoba, która nie lubi matematyki i często myli się nawet w prostych obliczeniach, nie nadaje się na specjalistę od księgowości. Przykłady można mnożyć bez końca. Nie ma więc powodu, dla którego każdy miałby nadać się na Wirtualną Asystentkę, a mimo to panuje taki mit. Wirtualna Asysta nie wymaga wysokospecjalistycznej wiedzy, ale równocześnie nie jest to uniwersalny zawód odpowiedni dla każdego. Wiele osób, które nie odpowiedziało sobie na pytanie o własne kompetencje, doświadczenie i umiejętności jest przekonanych, że mogą być WA. To duże uproszczenie i z pewnością doskonale o tym wiesz.

Wirtualna Asysta to zawód z przyszłością. Taki, w którym odnajdzie się wiele osób, ale oczywiście nie wszystkie. Wiele zależy od Twojego nastawienia i chęci do pracy. Umówmy się – jeśli Twój zapał skończy się tylko na postanowieniu, to nigdy nie dojdiesz do celu. Niezależnie od tego, czy będziesz chciała zostać WA, czy będziesz chciała osiągnąć cokolwiek innego. Nawet jeśli masz ochotę wypić kawę, to nie wystarczy, że postanowisz, że ją wypijesz. Musisz sobie ją przygotować albo poprosić kogoś, by zrobił to za Ciebie. W każdym wypadku musisz jednak podjąć działanie.

Pewnie też zauważyłaś, że często pojawiają się pytania takie jak na zrzucie ekranu poniżej. Nie traktuj tego jako czegoś negatywnego. Każdy ma prawo szukać porad w Sieci i starać się znaleźć własną drogę. Tutaj autorka posta po prostu szukała dodatkowej pracy, ale nie napisała nic na swój temat. Mało prawdopodobne, żeby na takie ogłoszenie dostała jakąś konkretną propozycję zarobkową. To przykład tego, jak nie powinno się pisać ogłoszeń. Ten post jest zbyt ogólnikowy, by można było zaproponować coś konkretnego.



W poście nie ma ani słowa o umiejętnościach, ani o doświadczeniu. Osoba, która szuka pracy, nie mówi o żadnych swoich cechach, ale oczekuje, że ktoś podpowie jej, jak mogłaby zarabiać. Oczywiście, że samo pytanie jest sformułowane źle. Na podstawie udostępnionych przez jego autorkę danych nie można wnioskować niczego i na tej podstawie nie powinno się doradzać. Co nie zmienia faktu, że i tak znajdują się osoby, które wpadną z prostą radą – Zostań Wirtualną Asystentką. Czy to zła rada? Nie. Absolutnie nie.

Wirtualna Asysta jest zawodem z przyszłością. Takim, którego znaczenie będzie tylko rosło, a miejsca na rynku dla kolejnych WA jest jeszcze bardzo dużo. Ze spokojem wystarczy go także dla Ciebie i kolejnych osób, które będą chciały się w nim realizować. Problemem może być jedynie bagatelizowanie tego zawodu przez osoby, którym opłaca się twierdzić, że nie trzeba mieć kompetencji, żeby działać jako WA. Wiesz... wszędzie, gdzie pojawia się kasa do zarobienia, pojawiają się też cwaniaki z kreatywnym pomysłem na jej zdobycie. Dlatego czasami spotkasz się z obietnicami, że w ciągu kilku tygodni zdobędziesz nowy zawód albo w ciągu 30 dni będziesz zarabiać 10 tysięcy złotych tylko dzięki temu, że wykupisz kurs.

Gdyby ktoś obiecał Ci, że bez diety i ćwiczeń w ciągu 10 dni zrzucisz 20 kilo, to pewnie zapaliłaby Ci się czerwona lampka w głowie. I bardzo słusznie. Warto też, żeby ta lampka zapalała Ci się, kiedy ktoś obiecuje Ci niewiarygodny sukces bez przygotowania, bez pracy i w krótkim czasie. To właśnie z powodu tego fałszywego obrazu tak wiele osób rozpoczyna pracę w zawodzie i rezygnuje jeszcze przed pozyskaniem pierwszego klienta. Wróćmy jednak do głównego pytania – czy każdy może zostać Wirtualną Asystentką? Nie. Nie oznacza to jednak, że osoby, które nie mają naturalnych cech, mogących przydać się w zawodzie nie powinny zaczynać w nim pracy. Po prostu będą musiały jeszcze bardziej się przyłożyć do tego, by osiągnąć sukces. Wszystkiego można się nauczyć, ale trzeba chcieć i mieć sporo samozaparcia do pokonywania własnych słabości. Jeśli ich nie masz – tym lepiej dla Ciebie. Jeśli masz obszary do poprawy, to działaj i rozwijaj się w odpowiednim kierunku.

W innych rozdziałach wskazujemy na kompetencje i umiejętności Wirtualnej Asystentki. Tutaj skupmy się na tym, co może być dla niej przeszkodą. To cechy, które często trudno jest wypracować nawet dzięki mozolnej i długotrwałej pracy nad swoimi słabościami, ale nie jest to niemożliwe. Wszystko zależy od Ciebie!

- 1. Brak samodzielności** – WA zwykle musi wykazywać się ogromną samodzielnością. Skoro pracuje zdalnie, to nie może liczyć na to, że ktoś będzie prowadził ją za rękę i będzie krok po kroku wszystko jej pokazywał. Zleceniodawcy chcą mieć po prostu poprawnie wykonane zlecenie. I tyle. Nikt nie ma czasu na to, by WA doszkalać, to leży już w jej własnym zakresie. Poza tym większość zleceniodawców nie będzie szczęśliwa, jeśli ich własna praca będzie notorycznie przerywana pytaniami o oczywiste kwestie. Dlatego WA musi wiedzieć, jak ma radzić sobie sama i gdzie w razie potrzeby szukać odpowiedzi. Jeśli uważasz, że nie dasz rady pracować na tym etapie całkowicie samodzielnie, to poszukaj praktyk lub stażu. To na nich możesz zdobyć niezbędne doświadczenie. Podczas nich nauczysz się też działać samodzielnie. Pewnym rozwiązaniem jest też poszukanie pracy w agencji, która zatrudnia osoby początkujące.
- 2. Brak umiejętności researchu** – to wiąże się z kwestią samodzielności. WA musi wiedzieć, jak wydajnie i skutecznie szukać informacji. Ogromnym źródłem wiedzy jest internet i książki, ale czasami to nie wystarcza. Jeśli boisz się chwycić za telefon i zadzwonić albo napisać maila z zapytaniem, to będziesz miała spore problemy ze zdobywaniem informacji. Jak je pokonać? Ćwiczyć. Wykonanie pierwszego telefonu jest stresujące. Przy setnym nawet się nie zawahasz przed wybraniem numeru.
- 3. Brak inicjatywy** – jeśli myślisz sobie, że założenie własnej strony internetowej i fanpage'a wystarczy, by zleceniodawcy od razu ustawiali się do Ciebie w kolejce, to się grubo mylisz. Wiele (zwłaszcza początkujących) WA pozbawionych jest inicjatywy. Wymarzyły sobie, że chcą pracować jako Wirtualna Asystentka, a potem siedzą z założonymi rękoma i czekają na zlecenia. Tak to nie działa. WA musi wykazywać się inicjatywą. Musi wychodzić do klientów i aktywnie ich szukać. Oczywiście im jest bardziej popularna, tym więcej zleceniodawców będzie trafiało do niej z poleceń. Nie zmienia to faktu, że zwłaszcza na początku swojej drogi trzeba być bardzo aktywnym i wyskakiwać potencjalnym zleceniodawcom z lodówki. Warto też pamiętać, że podczas samej współpracy wielu zleceniodawców wysoko ceni sobie inicjatywę i nowe pomysły zaproponowane przez WA. Czasami to jest pewien rodzaj testu na jej kreatywność. Oczywiście to też ważne z perspektywy up-sellingu. Chcesz jednemu klientowi sprzedać więcej? W takim razie musisz wychodzić z inicjatywą, a nie po prostu czekać aż klient sam zobaczy, że masz jeszcze inne usługi w ofercie.
- 4. Brak umiejętności społecznych** – WA ma kontakt z ludźmi i musi go mieć, by dobrze wykonywać swoje zadania. Nawet jeśli zajmowałabyś się wyłącznie pisaniem tekstów i projektowaniem grafik, to i tak będziesz miała kontakt z innymi ludźmi. Może to być pewnego rodzaju wyzwanie dla osób introwertycznych, które wyobrażają sobie pracę

zdalną jako pracę w samotności. To jeden z wielu mitów na jej temat. W rzeczywistości większość rozmów rekrutacyjnych dla WA ma formę wideorozmowy. Również w ten sposób ustalane są szczegóły współpracy, a także późniejsze jej podsumowania. Dlatego asystentka po prostu nie może się bać rozmów z innymi ludźmi. Z kolei jeśli WA jest odpowiedzialna za kontakt z klientami i podwykonawcami, a przy tym też moderuje dyskusje na grupie, to jej umiejętności interpersonalne odgrywają główną rolę w jakości wykonanej pracy. Nikt nie będzie przecież czerpał przyjemności z kontaktów z gburowatą osobą, z której wszystkie informacje trzeba wyciągać siłą. Taka WA może odstraszać klientów, a tego przecież nikt nie chce. Na szczęście tę przeszkodę można łatwo pokonać. Na początek możesz więcej rozmawiać z ludźmi, których dobrze znasz. Zastąp rozmowy przez telefon wideorozmowami. Ćwicz ze znajomymi i rodziną, a kiedy będziesz już rozmawiać z potencjalnym zleceniodawcą, będziesz czuć się swobodniej. Odejdzie sporo stresu i będziesz mogła skupić się rzeczywiście na swoim rozmówcy.

- 5.** Brak umiejętności jasnego formułowania myśli – to bardzo duży problem. W przypadku pracy zdalnej wideorozmowy są dość częste, ale kontakt pisemny to codzienność. Dlatego też umiejętność formułowania myśli w taki sposób, by odbiorca je dobrze zrozumiał, jest bardzo ważna. To nie może być tak, że po otrzymaniu wiadomości jej adresat potrzebuje tłumacza i filozofa do jej interpretacji. Musisz nauczyć się wyrażać konkretnie, rzeczowo i prosto. Tę umiejętność też można wypracować. Po prostu musisz pisać jak najwięcej. Najlepiej do ćwiczeń wykorzystuj aplikacje, które liczą lub ograniczają ilość znaków. W ten sposób nauczysz się skupiać na konkretach.

## Mama wraca do pracy

---

To żadna tajemnica, że wiele kobiet po urodzeniu dziecka ma problem z powrotem do pracy. To naturalne. Problemy z miejscem w żłobku lub przedszkolu, czy wysokie koszty zatrudnienia niani to tylko część kwestii, które zniechęcają do pracy w tradycyjnym formacie. Do tego jeszcze dodajmy niemożność ustalenia grafiku, bo przecież nie sposób przewidzieć, kiedy dziecko zachoruje, albo podczas pandemii – znajdzie się na kwarantannie. Tego nie można przewidzieć, a zdecydowanie może to wpłynąć na plan pracy i całkowicie go poprzestawiać. Wiele mam nie chce też rezygnować z czasu spędzonego z dzieckiem. Pierwsze kroki, pierwsze słowa... to magiczne chwile, przy których każdy rodzic chciałby być obecny. A jeśli zdarzą się w żłobku albo przy niani? Trochę szkoda, prawda?

Nie można się więc dziwić, że coraz więcej młodych mam szuka pracy, którą mogą wykonywać z domu. To rozwiązanie wydaje się idealne. To pewnego rodzaju kompromis, który pozwala być aktywną zawodowo i równocześnie nie rezygnować z roli mamy na pełen etat. Pytanie brzmi czy młoda mama powinna być Wirtualną Asystentką? Czy małe dzieci są negatywnie postrzegane przez klientów? W końcu – czy młoda mama jest w stanie świadczyć usługi na takim poziomie, by nie psuć opinii wszystkim pozostałym WA? Pewnie, że mama może być świetną WA! Dlaczego niby nie?

Opinie, że rodzicielstwo przekreśla kogoś zawodowo, są po prostu nieprawdziwe. Jeśli kiedyś taką usłyszysz, to uśmiechnij się w duchu i odpuść dyskusję, bo autor został mentalnie w czasach przed Internetem, zmywarkami, pralkami i pampersami. Technologia drastycznie poszła naprzód i daje wiele możliwości, których taka osoba nie dostrzega. To dyskryminujące stereotypy z zeszłej epoki i tyle. Nie daj się w nich zamknąć. Świat poszedł do przodu i mamy mają prawo z tego korzystać. Na szczęście, skoro czytasz tę książkę, to znaczy, że nie dałaś sobie wmówić, że nie powinnaś realizować się zawodowo tylko dlatego, że urodziłaś dziecko.

Czy praca w domu z dzieckiem jest łatwa? Oczywiście, że nie.

Zdecydowanie jednak jest możliwa. Wszystko jest kwestią dobrej organizacji i tego, jaki masz pomysł na siebie. Jak więc połączyć bycie mamą i WA?

### **Nie bierz zleceń z bardzo krótkim czasem na realizację**

Nie jesteś w stanie przewidzieć, czy Twoje dziecko akurat nie upadnie lub uderzy się, podczas gdy Ty będziesz miała deadline za dwie godziny. Sytuacje losowe zdarzają się każdemu. Jeśli jednak z różnych powodów chcesz wziąć takie zlecenie, to przygotuj sobie plan awa-

ryjny, czyli np. babcię, ciocię, nianię pod telefonem. Dzięki temu jeśli plan a zawiedzie, będziesz mogła szybko wdrożyć plan b. Jeżeli jednak nie chcesz zostać przyparta do muru, to nie bierz zleceń priorytetowych, które wymagają niemal natychmiastowego wykonania. Wybieraj takie zadania, które mają pewien bufor czasowy, w którym możesz się poruszać.

### **Nie bierz zleceń związanych z pracą w konkretnych godzinach**

Jeśli masz małe dzieci, które nie chodzą jeszcze do przedszkola, to nie powinnaś brać zleceń, które wymagają Twojej obecności przy komputerze w określonych godzinach. Możesz mieć spory problem z tym, żeby odbierać telefony albo odpisywać na maile przez kilka godzin bez przerwy. Po prostu nie dasz rady zrobić tego fizycznie. Płaczące albo krzyczące dziecko w tle nikomu nie dodaje profesjonalizmu. Maluch w domu wymaga opieki i nie ma w tym nic dziwnego lub złego. To naturalne. Jednak nic nie stoi na przeszkodzie, żebyś przygotowała ofertę usług, które możesz wykonywać w dowolnym czasie. Dzięki temu dopasujesz je do swojego dziennego grafiku bez rezygnowania ze snu i wspólnego czasu z dzieckiem. W razie nieprzewidzianych wypadków będzie Ci też łatwiej je dopasować do swojego dnia. Na maile i zapytania trzeba odpowiadać na bieżąco. Jednak grafiki, teksty czy filmy możesz bez przeszkód przygotowywać w wolnej chwili po to, by do klienta dotarły przed deadline.

### **Planuj swój czas**

Małe dzieci lubią monotonię i powtarzalne czynności. Jeśli każdy dzień wygląda podobnie do poprzedniego, to łatwo jest przewidywać kolejne zdarzenia. To buduje poczucie bezpieczeństwa i stabilności. Planowanie czasu to też przyjaciel Twojej pracy jako WA. Dlatego zamiast pójść na żywioł, planuj. Spróbuj wprowadzić stałe godziny posiłków i drzemek. Pozwoli Ci to też na łatwiejsze zaplanowanie swojej pracy. Jeśli wiesz, że Twoje dzieci mają wylądować w łóżku o 19, to możesz zaplanować, że o 19:30 weźmiesz się do pracy. Jeśli nie wiesz, kiedy zasną... to nie wiesz, kiedy będziesz mogła zabrać się za wykonywanie zleceń i czy ze wszystkim się wyrobisz.

### **Jeśli padnie pytanie o dzieci, to nie kłam**

Zgodnie z przepisami Kodeksu pracy pracodawca nie może pytać o sprawy, które bezpośrednio lub nawet pośrednio, godziłyby w dobra osobiste kandydata. Zgodnie z nimi pracodawca nie może zapytać o liczbę dzieci i o to, czy chodzą do przedszkola lub żłobka.

Poza tym pytanie o stan cywilny czy dzieci jest nietaktowne... ale się zdarza. Teoretycznie nie musisz na nie odpowiadać, ale jeśli chcesz, to możesz. Jeśli zdecydujesz się mówić, to nie powinnaś kłamać. To może podważyć Twoją wiarygodność, jeśli chodzi o odpowiedzi na pozostałe pytania. Kilka minut szperania w mediach społecznościowych wystarczy, żeby zweryfikować, czy mówisz prawdę. Posiadanie dzieci może być też potraktowane jako Twój atut. Czasami pracodawcy szukają właśnie młodych mam, które są na bieżąco z kwestiami związanymi z parentingiem, zabawkami dla maluchów, żywnością dla dzieci itd. Pytanie

o potomstwo nie zawsze musi więc być czymś negatywnym. Nie musisz denerwować się, jeśli je usłyszysz. Nie musisz wstydzić się macierzyństwa. A jeśli wpłynie ono negatywnie na wynik rekrutacji... to odpowiedz sobie na pytanie, czy naprawdę chciałabyś pracować dla firmy, w której kwestie związane z dziećmi są ważniejsze niż kompetencje i doświadczenie? Prawda jest taka, że to nie było zlecenie dla WA tylko dla etatowego pracownika, a ktoś tylko próbuje zoptymalizować koszty.

### **Dziel się obowiązkami domowymi**

Martwisz się, gdzie w Twojej napakowanej obowiązkami dobie zmieścisz jeszcze pracę Wirtualnej Asystentki? W takim razie to znak, że powinnaś zacząć dzielić się obowiązkami domowymi. Czy naprawdę tylko Ty umiesz włączyć pralkę? Czy tylko Ty masz kompetencje, żeby umyć naczynia? Czy tylko Ty masz prawo jazdy na odkurzacz? Nie? W takim razie ustalcie z pozostałymi domownikami harmonogram obowiązków i egzekwujcie go. Nie bierz wszystkiego na siebie. A jeśli to nie jest możliwe, to pamiętaj o jednym – świat jeszcze nigdy się nie zawalił z powodu nieumytych okien.

### **Poproś o pomoc**

Jeśli potrzebujesz więcej czasu na wykonanie zlecenia albo potrzebujesz spokoju, by odbyć rozmowę z klientem, to poproś o pomoc. Nie musisz zajmować się dziećmi przez cały czas sama. Być może możesz poprosić o niewielką pomoc babcię, ciotkę albo przyjaciółkę. Może w Twoim sąsiedztwie są inne młode mamy. Być może możecie nawiązać nić porozumienia i umówić się na to, że będziecie zajmować się dziećmi na zmianę, np. raz w tygodniu Twoje dziecko spędza kilka godzin z dziećmi sąsiadów, a w inny dzień maluchy będą pod Twoją opieką, żeby sąsiadka też miała okazję zająć się swoimi sprawami. W Twojej okolicy mogą też znajdować się kluby malucha, które zapewniają nieregularną opiekę dzieciom na kilka godzin. Dzięki temu możesz umożliwić swojemu dziecku kontakt z rówieśnikami, a sobie czas na pracę w ciszy.



## Podsumowanie

---

1. Wirtualna Asystentka to ewolucja starych zawodów wzbogacona o nowe możliwości, jakie dają nowe technologie. Wirtualna Asystentka może zajmować się wieloma różnymi usługami. Wszystkie je łączy je kilka cech – można wykonywać je zdalnie i w elastycznie dobranych godzinach pracy.
2. Lista usług WA jest bardzo długa, ale nie jest zamknięta. Jeśli masz innowacyjny pomysł, to nic nie stoi na przeszkodzie, żebyś zaproponowała go swoim klientom.
3. Nawet proste na pierwszy rzut oka usługi wymagają tego, by dobrze je poznać i obmyślić sposób sprzedaży ich tak, by były na odpowiednio wysokim poziomie.
4. Nie możesz być dobra we wszystkim. Z tego powodu oferta świadczonych przez Ciebie usług nie powinna być zbyt długa i rozbudowana.
5. Dobra Wirtualna Asystentka nie powinna bać się kontaktów z ludźmi, powinna lubić porządek i być zorganizowana. Dobrze też, jeśli jest otwarta na nowe technologie, narzędzia i wyzwania związane z nieustającą nauką. WA powinna też być dyskretna i powinna umieć dotrzymać tajemnic biznesowych swoich klientów. Bardzo cenna jest także proaktywność i umiejętność operowanie słowem, które ułatwia komunikację. Wszystkiego tego można się nauczyć.
6. Nie każdy może zostać Wirtualną Asystentką. By dobrze sprawdzić się w tym zawodzie, trzeba mieć odpowiednie predyspozycje, albo włożyć bardzo dużo wysiłku w pokonanie przeszkód i własnych barier. To proces, który daje ogromną satysfakcję.
7. Wirtualna Asystentka nie jest zawodem, który możesz wykonywać z doskoku. Nie będziesz w stanie zagwarantować wysokiej jakości usług, jeśli nie będziesz podchodziła do swojej pracy wystarczająco poważnie. Równocześnie nie oznacza to wcale, że musisz działać na pełen etat. To dobry zawód do dorabiania sobie, bo WA rozlicza się za efekty, a nie za przepracowane godziny. Możesz pracować tyle, ile chcesz i kiedy chcesz. Jeśli tego potrzebujesz, to możesz zmniejszyć, ilość godzin spędzonych na pracy, ale nigdy nie powinnaś obniżyć jej jakości.
8. Przy odpowiedniej organizacji pracy Wirtualna Asysta jest dobrą profesją dla mamy, która chce połączyć obowiązki zawodowe z wychowywaniem dzieci.

## Ćwiczenia

---

1. Jak opowiedziałabyś 70-letniej babci, czym się zajmujesz? Z jakim dawno już znanym zawodem utożsamiasz się najbardziej? Jak odpowiedziałabyś pięciolatkowi na pytanie o to, czym się zajmujesz jako Wirtualna Asystentka?
2. Jak wytłumaczysz w 2 zdaniach nowo poznanemu rówieśnikowi, czym się zajmujesz?
3. Wyznacz usługi, które na ten moment wydają Ci się najbardziej atrakcyjne i w których uważasz, że możesz sprawdzić się bez dodatkowych szkoleń.
4. **Wyznacz w skali 1-10, które z cech dobrej WA już masz, a nad którymi musisz jeszcze popracować:**

### Samodzielność

### Proaktywność

### Dyskrecja

### Otwartość na naukę

### Otwartość na nowe technologie

### Umiejętne operowanie słowem

### Łatwość w nawiązywaniu kontaktów z innymi ludźmi



*Za rok będziesz żałowała,  
że nie zaczęłaś dzisiaj.*

KAREN LAMB

## Co już zrobiłaś?

---

1. Dowiedziłaś się, kim jest Wirtualna Asystentka, czym się zajmuje i jakie musi mieć cechy, by praca przychodziła jej z łatwością.
2. Dowiedziłaś się, że WA to zawód dobry dla mamy, który pomaga walczyć z wykluczeniem zawodowym.
3. Wiesz już, że nie potrzebujesz zaawansowanego sprzętu, by zacząć działać.
4. Wiesz już, jaka jest różnica pomiędzy freelancerem i własną firmą.
5. Poznałaś sposoby budowania portfolio, wydajnego planowania pracy oraz mierzenia jej czasu.
6. Wiesz, jak odpowiadać na ogłoszenia zleceniodawców oraz znasz zasady poprawnej i profesjonalnej komunikacji z klientem.
7. Wiesz, jak wygląda proces rekrutacyjny, więc możesz lepiej się do niego przygotować.
8. Dowiedziłaś się, że nie powinnaś nawiązywać współpracy bez odpowiedniej umowy.
9. Wiesz już, co powinnaś przygotować, by powitać klienta i utwierdzić go w przekonaniu, że współpraca z Tobą, to najlepszy pomysł na świecie.
10. Dowiedziłaś się jak zakańczać umowy, prosić o rekomendacje.
11. Wiesz już, że skarga to nie koniec świata i jak na nią prawidłowo odpowiadać.
12. Wiesz, jak ustalić ceny, jak je podnosić oraz że obniżki mogą też mieć charakter pozacenowy.
13. Poznałaś najczęstsze blokady w pracy WA i wiesz już, że można je pokonać.
14. Dowiedziłaś się, że żeby pracować wydajnie i czerpać radość z pracy, musisz też dbać o siebie. Zachowaj równowagę pomiędzy życiem prywatnym a zawodowym.
15. Dowiedziłaś się, czym jest strategia marketingowa.
16. Wypisałaś swoje Mocne Strony i w czym możesz pomóc ludziom.
17. Ustaliłaś sobie cel oraz Kroki Milowe. Dzięki temu możesz sprawdzać, czy Twoje działania przybliżają Cię do celu.
18. Wypisałaś szanse użycia swoich mocnych stron oraz spisałaś zagrożenia.
19. Zebrałaś wszystkie powyższe informacje i wykorzystałaś je do stworzenia własnej Unikalnej Propozycji Sprzedaży.
20. Stworzyłaś Personę – opis Twojego Idealnego Klienta. Teraz już wiesz, czego klient potrzebuje, czego się obawia oraz gdzie go spotkasz.
21. Wybrałaś miejsca komunikacji – miejsca

wspólne, które odpowiadają Tobie i Twojemu klientowi. Dzięki temu możecie się spotkać i nawiązać współpracę.

- 22.** Określiłaś Key Perfomance Indicator – czyli miarę, dzięki której określisz jakość komunikacji między Tobą a klientem.
- 23.** Zebrałaś wszystko powyższe i sformalizowałaś swój BRAND – swoją markę, swój wizerunek, który chcesz kreować w oczach klientów. Wiesz już, dokąd zmierzasz.

- 24.** Znając swoje Mocne Strony, Unikatową Propozycję Sprzedaży oraz Wizerunek, który chcesz kreować (BRAND), wybrałaś usługi, jakie będą to wszystko łączyły.
- 25.** Poznałaś kilka pomysłów, które możesz wykorzystać, by tanio i skutecznie reklamować swoje usługi oraz budować swój wizerunek.

```
15 | placement="left">
16 | <button type="button" class="btn btn-default" data-toggle="tooltip" data-
17 | placement="top" title="Tooltip on top">Tooltip on top</button>
18 | <button type="button" class="btn btn-default" data-toggle="tooltip" data-
19 | placement="bottom" title="Tooltip on bottom">Tooltip on bottom</button>
20 | <button type="button" class="btn btn-default" data-toggle="tooltip" data-
21 | placement="right" title="Tooltip on right">Tooltip on right</button>
22 |
23 | <!-- Latest compiled and minified JavaScript
24 | <script src="https://maxcdn.bootstrapcdn.com/bootstrap/3.3.7/js/bootstrap-
25 | .min.js" integrity="sha382-43aj20477704
```



## O Dawidzie

W czasach prehistorycznych rozpocząłem karierę od pracy w Agencji Interaktywnej. Zajmowałem się budową stron internetowych dla klientów oraz pozycjonowaniem ich w wyszukiwarce AltaWista. Wtedy jeszcze nikt nie słyszał o Google.

Początkowo klientów zdobywałem poprzez publikacje na temat przyszłości Internetu umieszczanych w czasopismach branżowych. Po powstaniu Google przeszedłem na nowopowstałą wyszukiwarkę i ich ekosystem - to okazało się strzałem w dziesiątkę. Teraz rządzą Google.

Po kilku latach pracy w agencji przeszedłem na freelance i od tego czasu pracuję na własną rękę. W 2006 r. zdałem pierwsze certyfikaty z narzędzi Google oraz napisałem pierwszy kurs pozycjonowania stron w Google. Z zakresu SEO i SEM mam certyfikację od takich firm jak Google, Microsoft, SEMRush, HubSpot i wielu mniejszych.

Jestem z tego zwężającego się grona, co wierzy w formalną edukację. Dlatego mam dyplom z Marketingu od AGH i certyfikację EITCI z Brukseli. Od 2007 r. tworzę i z powodzeniem rozwijam kilka marek w różnych branżach. Jestem przedsiębiorcą z krwi, kości... i przekonania. Na stałe współpracuję ze spółkami z UK, Dubaju, Estonii, Emiratów i kilkoma globalnymi firmami, które mają swoje filie w Polsce.

Formalnie jestem „Full Stack Developerem”. Kilka lat pracowałem w Symfony 2 i 3 oraz Laravel 3, 4 i 5, ale zamiast zamykać się w hierarchii korpo, wolę pracować dla małych i średnich firm, gdzie mam bezpośredni kontakt z właścicielami biznesów i mogę obserwować ich sukcesy, w których też mam swój udział... Lubię budować od zera i patrzeć jak firma zaczyna żyć, przynosić zyski i satysfakcję. W tych warunkach najlepszym rozwiązaniem jest WordPress. Byłem prelegentem między innymi

na WordCampie, gdzie pokazałem zalety korzystania właśnie z niego w budowaniu biznesu.

### **Zadasz pewnie pytanie:**

#### **„co mnie łączy z WA”?**

Niemal od początku mojej drogi zawodowej dużą część mojej pracy wykonuję zdalnie. Ten tryb mi odpowiada i w żaden sposób mnie nie ogranicza. Od 2010 r. wszystkie moje zlecenia zdobywam i wykonuję w 100% zdalnie.

Z Justyną również nigdy nie poznaliśmy się realu, co nie przeszkodziło nam założyć spółki Sapoto i wydać kilkunastu produktów cyfrowych. Tym właśnie oboje udowodniamy, że nie tylko praca zdalna, ale i globalna jest w 100% możliwa w polskich warunkach.

Nikt nie powiedział przecież, że partnerzy biznesowi, współpracownicy czy szef i pracownik muszą siedzieć w jednym biurze, żeby móc wspólnie pracować na sukces marki. Sam już od dawna korzystam ze wsparcia Wirtualnych Asystentek i z przyjemnością mogę podzielić się wiedzą na temat tego, jak taka współpraca wygląda z perspektywy przedsiębiorcy.

Przez wiele lat pracy zdalnej nauczyłem się działać efektywnie pomimo spędzania czasu w środowiskach, które na pierwszy rzut oka mogą wydawać się bardzo rozpraszające. Nauczyłem się, jak pracując zdalnie przez wiele lat, nie wypalić się zawodowo. To kwestia zachowania odpowiedniej

higieny psychicznej, o której na pewno w swoim czasie opowiem więcej.

Zajmuję się strategicznym i technicznym projektowaniem stron oraz ich optymalizacją ekonomiczną, by ich utrzymywanie było opłacalne. W końcu nikt nie prowadzi firmy dla samej satysfakcji jej prowadzenia, choć ona też jest ważna. Chodzi o pieniądze i budowanie stabilnego dochodu i w tej książce wspólnie z Justyną staramy się Tobie przekazać, co jako WA możesz zrobić, żeby nie martwić się o przyszłość zawodową i finansową.

### **Jak mogę Ci pomóc w starcie jako WA?**

Pracowałem kilka lat na etacie, potem kilka lat jako freelancer, a teraz prowadzę firmy, równocześnie nadal pracując w wielu projektach na różnych formach zatrudnienia. Działam jako wykonawca i podwykonawca, B2B i B2C. Przeszedłem wszystkie etapy – od samego początku, gdy brakowało zleceń aż po klientów ustawiających się w kolejkę. Mam perspektywę osoby zyczącej i doradzam optymalne rozwiązania bez trzymania się kurczowo jednego znanego schematu.

Jako doświadczony Full Stack Web Developer, marketingowiec i przedsiębiorca mogę skutecznie wspierać tych, którzy dopiero są na początku swojej drogi do sukcesu. W końcu każda firma i każda kampania zaczyna się od podjęcia decyzji i wykonania pierwszego kroku. Wiem też, co zrobić, by utrzymać biznes w Sieci i sprawić, by był rentowny.

Doskonale wiem, jak ważny jest brand i strategia nawet w tak prostych elementach jak sposób przedstawiania się. Dlatego często używam pseudonimu, pod którym być może już mnie spotkałaś. Moje nazwisko nie należy do najprostszych. Dużo liter, polskie znaki i to wstrętne dla obcokrajowców „rz”. To nie jest nazwisko, które łatwo było podyktować, gdy coś trzeszczało w słuchawce telefonu stacjonarnego. Dlatego w 2006 roku powstało NEBUSO, które od tego czasu funkcjonuje jako mój pseudonim. To akronim NEtwork BUsiness SOLutions. To trzy proste sylaby, które ciężko pomylić i ich znaczenie, które rozwiewa wszystkie wątpliwości co do tego, czym się zajmuję.

Jestem fanem science fiction i czytając biografie ulubionych aktorów, zauważyłem, że większość z nich używa pseudonimów. Śmiało mogę powiedzieć, że połowa gwiazd sceny posługuje się nazwiskami zmienionymi pod „łatwiej zapamiętywalne”.

### **Gdzie widzę przyszłość WA?**

Dzięki latom doświadczenia nauczyłem się, że do celu rzadko można dojść w pełni samodzielnie. Najlepiej jest po drodze korzystać ze wsparcia osób, dzięki którym łatwiej jest popchnąć sprawy do przodu. Piszę tutaj właśnie o Wirtualnych Asystentkach, których wsparcie doceni każdy przedsiębiorca, którego doba stała się zbyt krótka. Prowadzenie własnej firmy może być mniej stresujące i mniej męczące właśnie dzięki delegowaniu zadań. To najlepszy sposób na to, by przedsiębiorca mógł w pełni zająć się sprawami, które wymagają jego bezpośredniego udziału, a całą resztę powierzyć komuś zaufanemu. Wiele razy korzystałem z usług WA i na pewno jeszcze wiele razy skorzystam.





## O Justynie

Cześć, mam na imię Justyna i jestem Wirtualną Asystentką. Tak właśnie przedstawiam się już od kilku lat. Bo WA się jest, a nie bywa od czasu do czasu.

Odkąd pamiętam, chciałam pisać książki. Ale już jako nastolatka stwierdziłam, że lepiej idzie mi czytanie niż pisanie, więc... poszłam na Ochronę Środowiska. Bo hej – dlaczego nie?

Nie żałuję. To właśnie dzięki tym studiom miałam okazję biegać w woderach w górskim potoku albo brodzić po pas w mulistej rzeczce i podbierakiem wyciągać robaki z jej dna. To właśnie też na uczelni dostałam pierwsze zlecenie Wirtualnej Asysty... chociaż wtedy jeszcze nie miałam pojęcia, że coś takiego istnieje.

Na studiach poszłam też do pierwszej poważnej pracy w gastronomii. W tej branży zawsze brakuje rąk. Zatrudniłam się na

wakacje, zostałam na stałe. Dopiero niedawno dotarło do mnie, że praca zajęła mnie tak bardzo, że nigdy nawet nie szukałam zatrudnienia w zawodzie. I wszystko było pięknie, kolorowo i układało się tak, jak chciałam... aż do momentu, kiedy zdałam test. Ciężowy. Umówmy się. To jest moment, który zmienia życie. To rewolucja w życiu osobistym i rodzinnym. To ogromne wyzwanie w życiu zawodowym.

Właściwie od razu wiedziałam, że moja praca w gastronomii właśnie się skończyła. Zmiany do 23, które potrafiły przeciągnąć się do 3 w nocy? Zmiany w weekendy i święta? To nigdy nie był dla mnie problem, ale przedszkola w takie dni nie funkcjonują. Już w ciąży przejrzałam ofertę żłobków w okolicy i żaden nie pracował w takich godzinach, żebym mogła samodzielnie zaprowadzić i odprowadzić dziecko. Mój mąż z kolei pracował tak, że w jednym tygodniu mógłby dziecko odbierać, a w następ-

nym zawozić – ale to trochę za mało, żeby wszystko się ułożyło. Na szczęście w żadnym państwowym przedszkolu i tak nie było cienia szansy na wolne miejsce, więc problem w sumie rozwiązał się sam. Prywatne przedszkole dla dwójki dzieci kosztowało mniej więcej tyle, ile zarabiałam na etacie. No i klops.

Nocami kombinowałam, jak zmienić swoje życie. Między jednym a drugim nocnym karmieniem zastanawiałam się, co zrobić, żeby móc pracować. I wpadłam na pomysł. Chciałam opracować kreatywny kalendarz, w którym będzie można rysować, zaznaczać i przyklejać naklejki. Taki, w którym można planować i wyżyć się artystycznie. Miał być sztos! Zanim jednak ruszyłam z realizacją, chciałam zobaczyć, czy ktoś nie robi już czegoś podobnego.

Oczywiście, że już takie coś było. Wyszło na to, że wymyśliłam sobie bullet journal – tyle że kilka lat za późno. Ale to nie jest istotne. Ważne jest za to, że odkryłam kobiece grupy biznesowe i przepadłam. Przede wszystkim okazało się, że wiele kobiet ma dokładnie taki sam problem jak ja – chciałyby wrócić do pracy, ale z różnych względów nie mogą. Wiele z nich nie wiedziało, jak wrócić do zawodu po urodzeniu dziecka. Wypadły z obiegu. Miały luki w życiorysie, a potencjalnym pracodawcom wydawały się niewiarygodne. Wiadomo – małe dziecko może często chorować, więc jest ryzyko, że młoda mama będzie brała L4. Do tego też dochodzą problemy z zapewnieniem dzieciom właściwej opieki podczas

nieobecności rodziców. To powszechne problemy, z którymi co roku borykają się tysiące kobiet. Nie zobaczysz tego w telewizji. Nie usłyszysz o tym w radio. O tym się nie mówi. Bo kogo interesują młode matki, które chciałyby realizować się zawodowo, ale nie mają takiej możliwości? To realny problem, który się przemilcza.

Jego efektem są kobiety bez własnych pieniędzy, bez własnych oszczędności, bez prawa do emerytury albo z groszową emeryturą. Kobiety całkowicie zależne od innych. Lekceważone, bo pozornie poza dziećmi nie mają żadnych zainteresowań. O takich kobietach często mówi się, że nic nie robią.

Skąd o tym wiem?

Bo ja nawet w opinii najbliższych osób też siedzę w domu i nic nie robię. Tak bywa. I to niestety częściej, niż mogłoby się wydawać. Nie chciałam wracać do poprzedniej pracy, a wakatów do pracy od 8 do 16 nie ma zbyt dużo i wcale nie tak łatwo się na nie dostać. Zwłaszcza przedstawiając kilka lat luki w doświadczeniu zawodowym i kiedy trzeba się szczerze przyznać do małych dzieci w domu. To wciąż odstrasza pracodawców i trudno się temu dziwić. Na swoje szczęście odkryłam, że praca online to nie tylko MLM i sprzedaż fizycznych produktów. To całe spektrum możliwości, które czekają na odkrycie.

Od pierwszego wejrzenia zakochałam się w copywritingu. Od razu wiedziałam, że to coś dla mnie. Ale brakowało mi w nim inte-

rakcji z ludźmi. Po kilku miesiącach pracy wiedziałam, że potrzebuję więcej bodźców, bo zostając wyłącznie przy pisaniu tekstów, szybko się wypalę. I tak właśnie robiąc research do artykułu o gadżetach dla barberów, trafiłam na wywiad z Wirtualną Asystentką. Żałuję, że dziś nie pamiętam jej imienia i nazwiska. Nie zwróciłam na nie uwagi. Byłam zbyt zajęta tym, co mówiła o swojej pracy. Pierwsze wrażenie? Nie możliwe, żeby ktoś zlecał takie rzeczy. Taki zawód pewnie wcale nie istnieje.

Drugie wrażenie? O rety, od dawna jestem Wirtualną Asystentką i nawet o tym nie wiem! Te wszystkie drobne przysługi, które przez lata świadczyłam rodzinie i znajomym mają swoją nazwę. Rezerwacja hotelu? Wypełnienie zgłoszenia na konferencję? Znalazienie pomysłu na prezent? Zaprojektowanie zaproszenia? Zorganizowanie imprezy? Odbieranie telefonów, gdy ktoś jest na urlopie? Robiłam to wszystko i nigdy wcześniej nie pomyślałam, że te zadania mogą być obowiązkami zawodowymi.

To był mój moment WOW. Ta chwila oświecenia, która zmienia wszystko, bo dzięki niej w końcu wiedziałam, co chcę robić w życiu.

Zaczęłam pracę jako Dobra Robota, najprawdopodobniej popełniając wszelkie możliwe błędy.

Bez budżetu.

Bez strony internetowej.

Bez strategii.

Bez określenia grupy docelowej.

Bez konkretnego pomysłu.

Z perspektywy czasu wiem, że fakt, że utrzymałam się na rynku to zasługa ogromnego samozaparcia, jeszcze większych nakładów pracy i wspaniałych ludzi, którzy na różnym etapie działalności dawali mi kopa. Nie zawsze pozytywnego, ale zawsze skutecznego.

Na początku wcale nie było różowo. Dużo się uczyłam, dużo czytałam, niewiele spałam. Byłam uzależniona od nowych treści i kupowania kolejnych kursów, z których żaden nie dał mi odpowiedzi, jakich szukałam.

Brałam udział w setkach rekrutacji, a na większość moich zgłoszeń nikt nie odpowiedział. Jeśli robiłaś już jakiś research na temat pracy WA, to wiesz, że pod ogłoszeniami o pracy potrafi być kilkadziesiąt odpowiedzi, a gdy zlecenie zapowiada się ciekawie – nawet ponad setka. Ciężko się wybić z takiego tłumu. Przyszedł moment, w którym zastanawiałam się, czy nie porwałam się z motyką na słońce. Aż w końcu coś zauważyłam.

Wiele Wirtualnych Asystentek działa bez planu na siebie. Nie wyróżnia się niczym. Zgłasza się zawsze i do wszystkich zleceń. Rzuca lakoniczne „polecam siebie” albo „chętnie podejmę się tego zlecenia” i czeka na odpowiedź, która raczej nigdy nie nadejdzie. Nie tędy droga. I od kiedy to zrozumiałam i zmieniłam postępowanie... zadziała się magia. Nie gonię za zleceniami. To zleceniodawcy zgłaszają się do mnie, a mój kalendarz jest pełen na kilka miesięcy do przodu. To komfort, o jakim rok temu nawet nie śniłam.

Pracuję z domu w godzinach, które mi odpowiadają. Moje dzieci nigdy nie trafiły do żłobka. Mogę realizować się zawodowo i równocześnie nie martwić się tym, czy moje dzieci dostaną się do przedszkola, kto je do niego zawiezie i kto się nimi zajmie, gdy się przeziębą. Nie martwię się tym, że to opiekunka będzie świadkiem ich pierwszych kroczków i słów. Nie martwię się o pieniądze, bo zarabiam więcej niż na etacie i równocześnie odkładam na swoją emeryturę.

Znalazłam rozwiązanie, które daje mi satysfakcję na każdym polu. Dlaczego o tym piszę? Bo Ty możesz zrobić to samo, ale

lepiej. Możesz uniknąć moich błędów początkującego i rozwinąć swój biznes lepiej i sprawniej niż ja po to, by zyskać swoją własną wolność. W Sapoto chcemy wspierać startujące Wirtualne Asystentki i te, które się doskonalą. Dzielimy się naszym doświadczeniem po to, by Tobie było łatwiej.

Po co masz uczyć się na własnych błędach, skoro możesz nauczyć się na moich? Dzięki temu dużo szybciej zbudujesz stabilny biznes, który da Ci powtarzalny dochód i ułatwi znalezienie balansu między życiem zawodowym a rodzinnym.

## Sapoto rekrutuje!

---

Agencja Sapoto ciągle rośnie. Właśnie dlatego wciąż rekrutujemy fachowców, którzy wyróżniają się w branży i chcą się rozwijać wspólnie z nami. Jeśli jesteś zainteresowana dołączeniem do naszego zespołu, to wejdź na naszą stronę internetową <https://Sapoto.Agency>.

W zakładce Oferta pracy przeczytasz szczegóły na temat prowadzonych przez nas rekrutacji. W tej książce przygotowaliśmy również wyzwanie dla osób zajmujących się redakcją i korektą tekstów. W tekście ukryliśmy 10 błędów. Jeśli je znalazłaś i chcesz dla nas pracować, to napisz do nas na [bok@Sapoto.Agency](mailto:bok@Sapoto.Agency). Jeśli nie boisz się odpowiedzialnej pracy, chcesz się rozwijać i czuć satysfakcję z każdego wykonanego zadania to czekamy właśnie na Ciebie.

## Pożegnanie

---

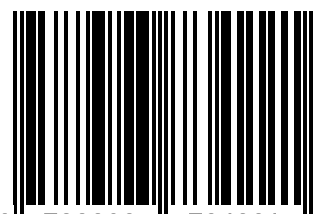
Tu kończy się książka, a zaczyna Twoja nowa historia. Wiesz już wszystko, co niezbędne do rozpoczęcia pracy jako Wirtualna Asystentka. Wiedza, którą zdobyłaś, **wystarczy**, żebyś podjęła niezbędne decyzje i działania do rozpoczęcia nowej ścieżki zawodowej. Jeśli jeszcze nie wszystko było dla Ciebie zrozumiałe... nie przejmuj się tym teraz. Pamiętaj: sekretem skutecznego działania jest... **działanie**. Przygotuj sobie plan i zacznij go konsekwentnie realizować.

Jeśli potrzebujesz dodatkowej wiedzy i wsparcia Wirtualnych Asystentek na podobnym etapie budowania swojego biznesu, to wejdź na **sapoto.agency**. Nasza społeczność czeka tam właśnie na Ciebie! Fragmenty, które nie były zrozumiałe, odsłuchaj ponownie wtedy, gdy będziesz właśnie zajmowała się ich przedmiotem – odświeżysz sobie wiedzę bogatsza o nowe doświadczenia, więc wszystko stanie się jasne jak słońce...

Dziękujemy Ci za Twój czas i życzymy sukcesów. Wierzymy, że **sama dojdiesz daleko**, a z Sapoto dojdiesz tam szybciej.



Cena 99 zł (zawiera 5% VAT)  
ISBN: 978-83-937342-2-1



9 788393 734221