

Compétences administratives: c'est-à-dire être capable d'administrer le bureau, de se charger des écritures, savoir comment s'y prendre avec les gens, savoir gérer le temps, veiller à la qualité, etc..

Compétences en matière d'organisation: c'est-à-dire bien fonctionner au sein de l'organisation. (Notamment connaître l'organisation elle-même, ses objectifs, ses politiques, ses lignes directrices et ses règlements, et bien comprendre les rôles, les relations, ainsi que la façon dont le système fonctionne.)

ANALOGIE

Il est indispensable que les membres de l'équipe aient les mêmes compétences de base même si leur application diffère.

RÉSULTATS D'UNE BONNE GESTION

- * maintien d'un horaire de travail normal;
- * notification préalable des heures supplémentaires aux employés;
- * notification des délais aux employés;
- * notification des attentes aux employés;
- * pauses et congés réguliers;
- * formation et perfectionnement (au travail ou à l'aide de cours);
- * participation des intéressés (y compris des secrétaires) aux réunions portant sur les problèmes de bureau.