



ASSISTANT, HÔTE D'ACCUEIL

Domaine d'activité

Fonctions support

Famille de métiers

Comptabilité, juridique et administration

Autres appellations du métier

Secrétaire, assistant de direction, Office manager

Nomenclature PCS

564b - Employés des services divers

Nomenclature ROME

19370 - Secrétaire comptable

► Mission

L'Assistant, Hôte d'accueil est chargé de l'assistance des collaborateurs du cabinet dans la gestion et l'organisation logistique et administrative de leurs activités. Il est aussi chargé d'orienter les clients et prestataires vers le personnel du cabinet compétent en répondant aux demandes de contact et d'information.

► Activités

Accueil et prise en charge des demandes de visiteurs et nouvelles recrues

- Reçoit et traite les appels, messages téléphoniques et mails de contact du personnel extérieur au cabinet : clients, prospects, candidats, partenaires, sociétés de démarchage...
- Analyse le besoin et oriente les sollicitations vers le personnel adéquat au sein du cabinet
- Participe à l'intégration des nouveaux collaborateurs en enregistrant les informations nécessaires, en leur fournissant les outils de travail et en leur présentant le cabinet et les différents interlocuteurs potentiels

Gestion des services généraux et animation de la vie interne du cabinet

- Gère les fournitures et le matériel de bureau : recueille les besoins, vérifie le stock, passe les commandes d'approvisionnement auprès des fournisseurs du cabinet
- Conduit des projets relatifs à l'animation de la vie interne du cabinet afin de participer à la qualité de vie au travail : organisation d'événements internes réguliers, de séminaires d'équipe (intra et/ou inter cabinets), choix de mobiliers de bureau ergonomiques, etc.

Assistance au personnel dirigeant du cabinet

- Organise les RDV, met à jour les agendas, réserve les salles de réunion, organise les déplacements professionnels pour le compte du personnel dirigeant
- Rédige certains documents ou supports professionnels : compte rendu de réunion, mail, courrier, présentation, note de service, formulaire, etc.
- Facilite la diffusion de l'information au sein du cabinet en prenant en charge certaines communications du personnel dirigeant à destination du cabinet



Assistant, hôte d'accueil

► Compétences

Légende

1

Niveau de base

2

Niveau avancé

3

Niveau confirmé

4

Niveau expert

Macro-compétences spécifiques

Macro-compétence	Niveau attendu sur la macro-compétence et compétence associée	Exemple d'application
Réglementations spécifiques au domaine de spécialité	1 Connaître les principes réglementaires nécessaires à la réalisation de tâches de 1er niveau dans son domaine	Gérer des dossiers administratifs : envoi du courrier, réception, etc.
Collecte des informations nécessaires à la production d'une mission	2 Être autonome dans la collecte et l'organisation des documents clients et promouvoir les modes de collecte dématérialisés	Collecter les documents administratifs parvenant au cabinet et répondre aux demandes
Utilisation d'un logiciel métier	1 Utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel comptable, de paie, d'audit...	Utiliser les fonctionnalités de base des logiciels de messagerie et de comptabilité du cabinet
Production et promotion d'un contenu communicant	2 Produire un support et préconiser des modalités de communication adaptées online/offline	Produire un support de communication interne
Accompagnement des projets de transformation	2 Anticiper et analyser les cas les plus complexes, mettre en place des améliorations	Mettre en œuvre un projet transverse (ex : séminaire d'entreprise)
Sécurité des échanges de données avec l'externe	1 Connaître et respecter les obligations en matière de sécurité des données	Faire preuve de vigilance dans la réception de demandes, de mails, de contacts extérieurs au cabinet

Macro compétences transverses

Posture conseil	1 Faire preuve d'écoute, de sens pédagogique, de disponibilité, adapter son ton à l'interlocuteur	Comprendre les attentes d'un interlocuteur et adapter son ton en fonction
Sens commercial	1 Comprendre le besoin du client et l'orienter vers les offres du cabinet	Recueillir les demandes de contact des clients et les orienter vers l'interlocuteur adéquat
Communication écrite et orale	2 Transmettre des idées complexes à son interlocuteur, adopter des mises en forme écrites professionnelles	Échanger les fournisseurs et prestataires du cabinet dans la gestion de la facturation
Organisation et planification du travail	3 Planifier son organisation du travail selon les priorités sur ses différents dossiers d'intervention	Organiser son plan de charge en anticipant les périodes fiscales
Adaptation à une variété de situations et d'interlocuteurs	2 Adopter une communication écrite et orale adaptée à l'ensemble des interlocuteurs potentiels	Faire preuve de pédagogie dans la présentation d'éléments techniques auprès de publics non-avertis
Anglais professionnel	2 Converser en anglais professionnel courant et écrire en anglais les livrables simples, notes, e-mails	Échanger en anglais avec des clients ou des prestataires du cabinet
Confidentialité et déontologie	2 Respecter les règles de confidentialité et de déontologie, sensibiliser ses interlocuteurs, repérer les situations à risque	Rappeler les obligations en matière de confidentialité dans ses écrits professionnels : mails, livrables...



Assistant, hôte d'accueil

► Variabilité du métier

Selon la taille du cabinet

- Dans les petits cabinets, l'Assistant, Hôte d'accueil peut prendre en charge les besoins d'assistance aux collaborateurs, d'accueil des visiteurs mais aussi des tâches de comptabilité, de gestion des ressources humaines (GRH) ou des Systèmes d'Information (SI)
- Dans les grands cabinets d'expertise comptable, le métier d'Assistant et d'Hôte d'accueil peut être plus spécifique : Assistant de direction, Assistant administratif, Hôte d'accueil, chargé uniquement de la gestion des entrées et sorties du cabinet et des demandes de contact. Les activités relatives aux services généraux et à l'animation interne peuvent être centralisées au niveau des sièges ou antennes régionales.

Selon les spécialités du cabinet

Selon la spécialité du cabinet, et en particulier dans les cabinets réalisant des missions de conseil, d'audit, etc., l'Assistant, Hôte d'Accueil peut avoir à :

- Organiser fréquemment les réunions et déplacements des EC dirigeants
- Prendre en charge des modalités de facturation et de gestion administrative particulières.

Selon l'expérience du professionnel

- Hausse du périmètre des missions (communication, responsabilités commerciales, production de contenu pour alimenter la présence du cabinet sur les réseaux sociaux professionnels, les actualités du site internet, etc.) et des missions de pilotage de projet interne

► Conditions d'exercice

- *Relations professionnelles internes* : Expert-comptable dirigeant, dirigeants des pôles d'activité du cabinet, collaborateurs du cabinet
- *Relations professionnelles externes* : clients du cabinet, prestataires, candidats, administrations...
- *Télétravail* : possibilités de télétravail ponctuelles mais nécessité de présence physique pour assurer l'accueil du cabinet ou avoir accès à certaines pièces administratives

► Prérequis pour l'exercice du métier

Formation initiale

De Bac à Bac +3 en assistance de gestion, assistance de manager, management des organisations...

Profil recommandé pour le personnel expérimenté s'orientant vers ce métier

- Assistant de direction, Assistant administrative ou Hôte d'accueil en entreprise, en cabinet de conseil, d'avocat, etc.
- Métier d'« Office Manager » en entreprise

Formations prioritaires en cours de carrière

- Formations permettant d'élargir le périmètre de responsabilités de l'Assistant, Hôte d'accueil : gestion administrative et des RH, comptabilité, formations aux logiciels et aux SI, formations à l'animation (événementiel)

► Tendances d'évolution du métier

- Digitalisation croissante des activités d'assistantat : planning, réservations, télédéclarations, etc.
- Dans les cabinets de moyenne et grande taille, métier évoluant vers le modèle de « l'Office Manager » : profil polyvalent intervenant à la fois sur la gestion administrative, la GRH, la comptabilité, les SI, la communication et l'animation interne du cabinet

► Perspectives professionnelles

- Assistant comptable ou assistant audit en cabinet d'expertise-comptable
- Assistant, Hôte d'accueil en entreprise, en cabinet de conseil, d'avocats, etc.
- Métiers de la comptabilité, des RH, de la paie en entreprise ou en cabinet d'expert-comptable
- Métier d'« Office Manager » au sein d'une PME