

Autres appellations : Directeur de mission, Chef de groupe

Mission

Le responsable de clientèle expertise comptable est en charge d'un portefeuille client et participe au développement commercial du cabinet. Il supervise les dossiers d'expertise comptable, est garant de la qualité des prestations, et encadre les équipes de chargés de mission et d'assistants comptables. Il dirige la relation client et définit le cadrage opérationnel des dossiers (objet de la mission, budget...). Il transmet les informations et directives au chargé de mission (moyens, délais, ressources), l'informe des principales zones de risques et le guide dans la production opérationnelle des dossiers.

Activités

Pilotage des dossiers client : expertise comptable et conseil

- Pilote et supervise techniquement les dossiers dont il a la charge : identifie en amont les zones de risques, oriente et accompagne ses collaborateurs sur les problèmes techniques rencontrés
- Valide et suit l'organisation, la planification et l'état d'avancement des dossiers soumis par les Chargés de mission (plans de missions, affectation des ressources,...), priorise les actions lorsque nécessaire
- Valide et/ou signe les bilans comptables et présente les conclusions aux clients
- Assiste au Conseil d'Administration ou aux Assemblées Générales, élabore des recommandations sur l'optimisation de la gestion de l'activité de l'entreprise cliente
- Conseille ou oriente les clients sur les problématiques complexes liées à leur entreprise ou à leur situation personnelle et les accompagne lors d'événements particuliers (contrôle fiscal, ...)

Expertise technique

- Est identifié comme référent technique interne et externe sur des problématiques spécifiques
- Réalise une veille technique et réglementaire
- Transmet ses connaissances et forme ses collaborateurs

Suivi du portefeuille clients et gestion de la facturation

- Supervise la facturation des dossiers : définit et suit les échéanciers de paiement, initie les relances
- Assure le reporting de ses missions auprès de sa hiérarchie : valide l'affectation des honoraires selon le temps passé par les collaborateurs, suit les indicateurs et analyse la rentabilité des dossiers

Développement commercial

- Détecte les besoins des clients existants lors des contacts divers et répond aux sollicitations de prospects concernant les problématiques relevant de son ou ses domaine(s) d'expertise
- Participe à des événements externes (salons, forums...); et organise des événements internes à destination des clients (réunions d'informations, ...): construit les supports, supervise la logistique, ...
- Participe à la rédaction d'études ou d'articles

Management d'équipe

- Contribue aux évaluations annuelles et à l'évolution de carrière des collaborateurs
- Contribue à la formation des collaborateurs : identifie les besoins, propose et anime des actions de formation
- Participe au recrutement des nouveaux collaborateurs
- Participe à la gestion administrative du personnel de premier niveau (congés)

Variabilité de l'emploi

- Selon la taille et/ou l'organisation du cabinet, l'autonomie du responsable de clientèle varie dans les domaines suivants :
 - Développement commercial
 - Management d'équipe
- Le responsable de clientèle peut être identifié comme expert technique interne ou externe sur un ou plusieurs domaines d'expertise.

Compétences transverses

- Adaptabilité, disponibilité et écoute
- Sens du contact et de la relation client
- Analyse et synthèse
- Management d'équipe
- Gestion des conflits
- Organisation et planification
- Sens commercial
- Discretion

Compétences techniques

- Comptabilité, Fiscalité, Social, Juridique
- Connaissance des spécificités des clients (métiers, secteur d'activité, ...)
- Contrôle de gestion
- Gestion administrative et financière
- Normes et procédures comptables
- Organisation des dossiers comptables

Formation

Formations initiales

- Master CCA : Master professionnel Comptabilité Contrôle Audit
- DSCG (Diplôme Supérieur de Comptabilité et de Gestion)
- Bac +5 en Commerce (École de commerce), Comptabilité Contrôle Audit, Finance
- DEC (Diplôme d'Expertise Comptable)

Formation permanente : obligatoire

Certification : Diplôme d'Expertise Comptable s'il est signataire des travaux

Perspectives d'évolution

- Stabilité des effectifs
- Si stratégie de masse évolution vers :
 - Une activité de développement commercial nécessitant le développement de compétences commerciales
 - Une activité d'encadrement de chargés de mission qui suppose l'acquisition de compétences managériales
- Si stratégie de spécialisation évolution vers :
 - Un développement fort des compétences de conseil : écoute, conduite d'entretiens, analyse, diagnostic, ...
 - Un renforcement des connaissances en contrôle de gestion, analyse financière, comptabilité analytique
 - Une valorisation des compétences non techniques (sens du service, écoute, travail en équipe, ...)
 - Une plus grande spécialisation des responsables de clientèle par secteur, par type de client, par type de problématique
 - Un renforcement des compétences managériales
 - Vers un plus grand nombre de recrutements de collaborateurs non EC (ex : profils plus généralistes type école de commerce, expertise sectorielle ou expertise métier) et une élévation du niveau de formation initiale au recrutement (minimum Bac +4/ 5, niveau DEC ou École de Commerce)

Métiers de départ

Exemples de métiers où trouver des candidats

- Relation client
- Développement commercial et communication externe
- Conseil client et connaissance des problématiques d'expertise comptable des entreprises ou de leurs dirigeants
- Règles de fonctionnement du cabinet

- Relation client
- Développement commercial et communication externe
- Conseil client et connaissance des problématiques d'expertise comptable des entreprises ou de leurs dirigeants
- Règles de fonctionnement du cabinet

- Connaissances en comptabilité ++
- Management d'équipe
- Développement commercial
- Pilotage technique des dossiers

- Développement commercial
- Management d'équipe
- Règles de fonctionnement du cabinet



- Pilotage économique et stratégique de l'entreprise
- Connaissance des procédures et métiers de l'entreprise d'accueil
- Suivi du budget et élaboration des prévisions budgétaires
- Élaboration de solutions fiscales
- Gestion des contrats émis par la société
- Gestion administrative

- Contrôle de gestion ++
- Connaissance des procédures et métiers de l'entreprise d'accueil
- Supervision de la gestion globale d'une entreprise et mise en place d'outils de gestion
- Analyse des écarts entre les prévisions et les résultats
- Proposition de solutions budgétaires et élaboration de stratégies de gestion

- Connaissances des procédures et métiers de l'entreprise d'accueil
- Gestion des relations fournisseurs et supervision de la facturation
- Suivi des opérations bancaires et comptables

- Pédagogie et transmission des connaissances
- Communication

- Connaissance des méthodologies d'audit, des normes d'exercice et du code de déontologie
- Élaboration d'une stratégie d'audit et de sa déclinaison en programme de travail
- Maîtrise de l'anglais

- Développement commercial et communication externe
- Pilotage économique d'un bureau : élaboration et suivi d'indicateurs d'activité, pilotage des budgets
- Gestion des ressources humaines

- Développement commercial et communication externe
- Pilotage économique d'activité : élaboration et suivi d'indicateurs d'activité, pilotage, et suivi des budgets
- Gestion administrative et financière d'un cabinet

LEGENDE

- Évolution au sein de la branche
- Évolution au sein d'autres branches

DEGRES D'ACCESSIBILITE ENTRE METIERS

- Approfondissement des compétences
- Acquisition d'un champ de compétences nouveau (technique ou managérial)
- Acquisition de plusieurs champs de compétences nouveaux et/ou / domaine d'application et périmètre de responsabilité différents