

PROFESSION

OFFICE MANAGER

L'ACADÉMIE



LIVRE BLANC
OFFICE MANAGER :
UN MÉTIER POUR MOI ?





SOMMAIRE

Introduction	p.1
Office manager un métier pour moi ?	p.1
Les 4 questions à se poser pour voir si ce métier est vraiment fait pour moi	
Les 7 clés pour être un office manager bien dans son job	p.3
Les bases pour être un office manager bien dans son job	
Les qualités pour être un office manager épanoui et performant	p.5
Les 4 questions à se poser pour détecter si ça va m'apporter ce que je recherche	
L'essentiel pour se lancer en freelance	p.6



INTRODUCTION

Vous envisagez de vous tourner vers le métier d'Office Manager puisque vous avez téléchargé ce livre blanc. Bravo, c'est un bon premier pas !

J'ai démarré ma carrière en tant qu'Assistante ADV et j'ai exercé pendant 15 ans diverses fonctions d'assistante de direction. J'ai fini par me sentir limitée dans mes missions et je suis devenue Office Manager, métier que j'exerce depuis 10 ans en freelance.


J'ai traversé beaucoup de hauts et bas, mais j'ai surtout vécu des expériences très enrichissantes que je transmets à mon tour depuis quelques années aux personnes qui envisagent d'exercer ce métier et qui ne le connaissent pas ou peu.

Ce guide s'adresse aussi aux Office Managers qui exercent déjà et qui au bout de quelques années d'expérience se sentent comme moi limitées dans leurs fonctions et ont envie d'y mettre du sens et retrouver un nouveau souffle pour s'épanouir dans leur métier

Je vous transmets ici mes premiers conseils fruits de mon expérience pour aborder ce métier en connaissance de cause, en se posant les bonnes questions et en validant si cela correspond à ce que vous êtes, ce que voulez faire et à ce que vous savez faire.

Oui ce métier est intéressant passionnant, enrichissant, Il est aussi très demandeur pour atteindre un certain niveau d'expertise et d'épanouissement.





Comme toute aventure, se lancer sans préparation peut coûter cher en énergie et en temps.

Il est essentiel que vous vous posiez les bonnes questions pour identifier si ce métier correspond à votre caractère et à vos attentes.

Je vous invite donc à ce parcours d'introspection et d'auto-évaluation. C'est une étape essentielle avant d'avancer, savoir jusqu'où vous pouvez aller, où vous vous sentez en confort, dans quels domaines vous pouvez progresser.

Je vous propose dans une première partie de vous poser quelques questions pour identifier si ce métier vous fera vibrer. Dans un deuxième temps, je vous proposerai quelques clés essentielles pour être un Office Manager bien dans son job, et identifier si l'une de ces clés manquait à votre trousseau de fée du bureau. Enfin dans une troisième et dernière partie, nous nous poserons un instant sur les qualités essentielles requises pour être un office manager épanoui et recherché.

Bonne lecture !

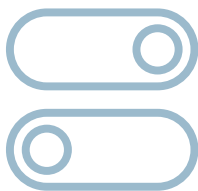
Chloé COHEN

Fondatrice et Dirigeante de Profession office Manager et de l'Académie de l'Office Manager





OFFICE MANAGER UN METIER POUR MOI ? LES 4 QUESTIONS À SE POSER



1.

Est-ce que vous prenez facilement des décisions et des initiatives ? J'apprécie que l'on me confie des responsabilités, ou bien je me sens mieux quand je suis dans la simple exécution avec moins de risque ?

En tant qu'Office Manager, vous porterez souvent beaucoup de choses sur les épaules. Il est important de savoir comment vous réagissez lorsque vous vous trouvez face à une décision à prendre. C'est un métier qui laisse beaucoup de champ libre et c'est important savoir prendre les décisions au bon moment, en ayant conscience d'avoir bien étudié le sujet. L'Office Manager remplace souvent le Dirigeant dans de nombreuses décisions du quotidien donc doit se sentir à l'aise pour prendre des initiatives.

Si vous êtes à votre juste place dans l'organigramme, vous êtes à droite du Dirigeant, donc tout en haut. Le Dirigeant attend de vous que vous preniez des responsabilités et que vous les assumiez. Bien sûr il est important de définir clairement où s'arrêtent vos responsabilités et celles du dirigeant. Il reste que vous devez être à l'aise avec le risque, de prendre d'avoir des responsabilités et donc de devoir prendre des décisions rapidement et efficacement.

Si vous vous sentez mal dès que vous êtes face à l'inconnu, face à une décision que vous devez prendre seule, alors il y a matière à se questionner.

Pistes de réflexion et de progression : confiance en soi, estime de soi, prise de risque, relation à l'incertitude

Où vous vous situez-vous entre exécution et vision ? Prenez-vous facilement de la hauteur ?



2. Est-ce que j'apprécie de travailler avec une grande autonomie, ou bien je me sens mieux quand je reçois des instructions détaillées et dans une exécution simple de tâches précises qu'on m'aurait confiées ?

L'avantage de ce métier c'est que l'on dispose d'une grande souplesse dans l'organisation de nos tâches et de notre emploi du temps. En contrepartie, on peut parfois se sentir seule, pas soutenue. Il ne faut pas attendre du Dirigeant de nous indiquer ce que nous devons faire au quotidien. Nous sommes investis de missions que nous devons mener à bien en toute autonomie et c'est souvent le résultat qui compte.

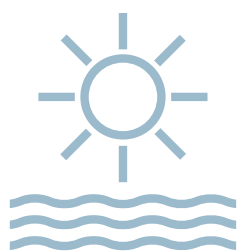
En vous confiant un dossier et ou un projet, le Dirigeant doit être sûr que vous le mènerez au mieux dans le respect des objectifs et des dates, avec la volonté de faire au mieux ce que l'on attend de nous.

Si vous avez besoin d'être au drivée au quotidien par le dirigeant et si vous avez besoin le matin que l'on vous donne une liste de tâches à accomplir dans un cadre bien précis, vous aurez quelques difficultés dans ce métier

Si vous avez besoin d'être tout le temps dans un esprit groupe de travail, collaboration au quotidien avec une ou plusieurs personnes, etc. cela pourra vous paraître compliqué car vous serez souvent seule même si vous êtes au service d'une équipe, vous pourrez ne pas vous sentir intégrée dans l'équipe. Surtout si vous exercez en freelance, cette caractéristique sera encore plus visible.

Pistes de réflexion et de progression : gérer un dossier de A à Z, gestion des priorités, planning, organisation.

Etes-vous à l'aise en mode Chef de Projet ? Que vous inspire le triptyque instructions/ exécution/ reporting ? Comment vous sentez vous à la fin d'une journée quand vous n'avez pas eu d'interaction avec l'équipe ?



3. Est-ce que je garde mon calme face à un problème, ou bien est-ce que j'ai tendance à paniquer et à m'énerver plutôt que de chercher la solution ?

Comment je réagis lorsque je me trouve face à un problème ? Est-ce que je sais analyser rapidement et efficacement la situation ? Est-ce que je cherche tout de suite les solutions sans me décourager avec une vraie volonté de rendre service ? OU bien est-ce que je panique, est-ce que je fais l'autruche, je ne sais pas par quel bout prendre le sujet, je mets du temps avant de réagir ? Est-ce que je sais demander de l'aide ? L'équipe et le Dirigeant attendent que vous fassiez souvent le pompier, que vous trouviez des solutions à tout, et en plus avec le sourire.

Donc si vous souhaitez exercer ce métier en tant qu'experte, il va vous falloir foncer, prendre le taureau par les cornes, avec un esprit vraiment orienté solution.

Piste de réflexion et de progression : procrastination, savoir chercher les informations, savoir demander de l'aide, faire preuve de ténacité, de réactivité.

Faites vous preuve de sang froid lorsque vous êtes confrontée à un problème ? Savez-vous trouver des ressources en vous pour chercher la solution à ce problème? Quelle est votre réaction face à une situation compliquée?

Avez-vous besoin de réfléchir beaucoup avant d'agir ? Etes-vous d'un naturel méfiant ? Savez-vous demander de l'aide ?



4. Est-ce que j'accepte d'être souvent dérangé(e), de me rendre disponible rapidement et de ne pas toujours gérer mon temps comme je l'avais prévu, ou bien est-ce que j'ai besoin d'un cadre calme et précis pour m'épanouir ?

Le métier d'office manager est rempli d'imprévus. Comme nous sommes au service d'une équipe, même si elle est réduite, nous serons sollicités par l'ensemble de l'équipe et en parallèle par le dirigeant. Vous devez donc avoir une grande capacité de concentration et de déconcentration, quand on vous interrompt, vous devez pouvoir vous reconcentrer rapidement sur mon sujet et ne pas vous sentir dépassée si les demandent affluent et que vous ne pouvez les traiter tout de suite.

Vous aurez souvent à gérer la frustration car vous ne pourrez pas toujours gérer votre temps librement.

On me demande souvent quelle est la journée type dans ce métier et je réponds toujours qu'il n'y a pas journée type, et cela peut être déstabilisant quand on apprécie plutôt le confort d'une certaine routine.

Vous aurez certainement plusieurs tâches démarrées en parallèle, plusieurs dossiers ouverts et si vous êtes perfectionniste cela peut vous poser des soucis.

Pistes de réflexion et de progression : perfectionnisme, gestion des priorités

Appréciez-vous d'avoir des journées bien organisées avec un planning? Savez vous dire non ? Comment vous sentez-vous lorsque rien ne se passe comme prévu dans votre journée/votre semaine ?



LES 7 CLÉS POUR ETRE UN OFFICE MANAGER BIEN DANS SON JOB



1. Développer une organisation sans faille

L'organisation c'est La Clé numéro 1. Au quotidien si je n'avais pas eu une organisation éprouvée et qui fonctionne je ne sais pas comment je m'en serais sortie dans la durée.

C'est pour cela que je recommande avant tout de se trouver une organisation qui nous convienne et permette de tenir ses engagements.

Si vous êtes bien organisé(e) tout découlera en suivant et vous aurez des résultats exceptionnels et vous vous sentirez beaucoup mieux, vous accueillerez les éléments entrants avec beaucoup plus de sérénité.

Au service de toute une équipe et avant tout du Dirigeant, avoir un champ d'action très large et des missions très variées demande une organisation à toute épreuve. De nombreuses techniques et de nombreux outils peuvent vous aider à mettre en place une organisation qui vous aide à avancer et à accomplir les tâches de manière optimale.

Mots clés : action immédiate, structure, gestion du temps, planning,



2. Savoir gérer les priorités et s'adapter tout le temps

Vous êtes assaillié sous les priorités à gérer ? C'est un des aspects du métier, et souvent en plus dans l'urgence et pour tout le monde en même temps. A vous de choisir sereinement ce qu'il convient de traiter en premier et de planifier vos tâches. Traiter les sujets vraiment importants est une priorité pour ne pas que cela devienne des sujets urgents que vous gèrerez dans la précipitation. Comme dit le dicton, rien ne sert de courir il faut partir à point. C'est un dicton qui se vérifie dans le métier !

Quand vous avez une grande variété de dossiers à traiter, une vaste gamme de problèmes à solutionner et un certain nombre d'interlocuteurs, il est capital de savoir gérer les priorités, faire le tri de ce qui est urgent, important, pas urgent etc...

S'adapter va de pair avec gérer les priorités. Nous évoluons dans un environnement ultra changeant et surtout comme nous avons beaucoup d'interlocuteurs, nous avons sans cesse besoin de nous adapter aux urgences, aux priorités, donc être souple, ne pas se stresser ni se braquer car alors on ne pourra plus réagir.

Mots clés : important, urgent, enjeu, accepter le changement, agilité, souplesse, ténacité, détermination.



3. Faire preuve d'un sens relationnel très développé

Être dans l'action c'est une chose, il y a aussi le côté humain qui est capital. En tant qu'Office manager nous ne sommes que dans l'humain, au service de l'équipe et du Dirigeant, à l'écoute de tous, nous devons avec sourire comprendre leurs problèmes, adoucir leurs stress et répondre à leur questionnement. Ils nous le rendent bien car on devient vite indispensable si on sait faire preuve de notre sens relationnel.

Particulièrement auprès du dirigeant de l'entreprise qui vous confiera beaucoup de son entreprise, vous devrez vous accommoder de ses sautes d'humeur, de son stress etc., bref gagner sa confiance. Plus vous gagnez sa confiance plus il vous confie des responsabilités motivantes et des tâches enrichissantes.

Et évidemment vous êtes au cœur du système, vous jouez un rôle clé dans la relation avec les clients, dans le suivi de la facturation et le suivi des paiements.

Et vous serez en première ligne dans la relation avec les organismes sociaux, les administrations et les différents prestataires et fournisseurs.

Bref, un grand nombre d'interlocuteurs, autant de relations et de personnalités à gérer.

Mots clés : savoir dire non, tact, écoute active, empathie, loyauté, force de conviction.



4. Avoir une bonne maîtrise de soi et garder le sourire

Parfois il y a vraiment de quoi sauter au plafond et j'avoue que souvent je me suis mise en colère, souvent j'ai crié, je me suis souvent retrouvée hors de moi.

La maîtrise de soi donne de la confiance en soi, permet de relativiser, nous sommes souvent sous pression et la cocotte risque souvent d'exploser.

L'office manager est au cœur de l'entreprise, d'autres diront qu'il en est le chef d'orchestre. Un de ses rôles récurrents est souvent d'éteindre les incendies qui se déclarent. Vous êtes là pour rassurer, pour avoir toujours le sourire.

Apprendre les techniques qui vous permettront de garder votre calme et de réagir de manière posée à toutes les situations fera de vous un office manager épanoui et respecté.

Mots clés : gestion du stress, respiration, prendre de la hauteur.



5. Anticiper et être force de proposition

Une partie majeure du rôle de l'office manager consiste à optimiser les processus et accompagner le changement. Une part importante de votre mission sera donc consacrée à traiter des sujets de fond, en vue de maintenir la qualité et d'optimiser la circulation des informations.

Vous devrez donc vous tenir en permanence informé et proposer des alternatives pour optimiser l'existant si besoin en est. Si le Dirigeant vous fait confiance, vous aurez une marge de manœuvre importante et vous devrez toujours agir dans une optique d'amélioration.

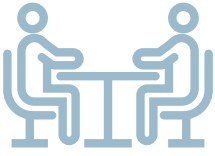
Anticiper vous permettra de sécuriser au maximum les différents postes de l'entreprise : anticiper pour le renouvellement des contrats fournisseurs par exemple.

Être ouverte au changement sans se laisser trop entraîner par l'innovation à tout va, savoir s'adapter et provoquer la nouveauté sans pour autant dénigrer complètement l'existant.

Ce métier exige non seulement d'être réactif mais aussi proactif. Nous sommes des vrais lanceurs d'alertes.

Sinon vous allez vous ennuyer et oui ! bien sûr cela demande d'oser exprimer ses idées, faire des suggestions bien préparées, savoir de quoi vous parlez.

Mots clés: confiance en soi, autonomie.



6. Savoir négocier

Vous allez devoir convaincre un certain nombre de personnes, et négocier avec beaucoup de monde :

- Les fournisseurs, prestataires, partenaires : pour le renouvellement annuel des contrats et lorsque surviendra un souci dans la prestation,
- Les clients : pour les délais de paiements,
- Les organismes sociaux et les impôts : lorsque l'entreprise aura à faire face à des difficultés de trésorerie et négocier des échéanciers de paiement, ou lorsqu'il y aura des modifications dans la structure de la société ou autres, vous serez en première ligne.

Il est essentiel dans ce métier de savoir allier fermeté et souplesse.

Mots clés : ténacité, flexibilité



7. Aimer les chiffres

Evidemment car nous sommes une pièce maîtresse du suivi de la gestion de l'entreprise, nous manipulons les chiffres à longueur de journée.

Il est donc indispensable que vous soyez à l'aise avec les chiffres et les outils liés à la gestion de l'entreprise. Vous aiderez à mettre en place des indicateurs de la situation de l'entreprise et vous assurerez qu'ils soient à jour.

D'un seul coup d'œil le Dirigeant et l'équipe de Direction auront une vision claire de la situation.

Vous serez à l'aise avec les bases de la gestion d'une entreprise et les bases de la comptabilité (Paie, TVA, Obligations sociales, etc.).

Mots clés : Excel, TVA, Notes de frais, P&L, Trésorerie, Facturation...



LES QUALITÉS QUI FERONT DE VOUS UN OFFICE MANAGER ÉPANOUÍ ET PERFORMANT



1 Réactivité et agilité

Est il encore besoin de le préciser, au regard de tout ce qui a été évoqué plus haut dans ce guide ?

Vous serez tellement multitâche que vous n'aurez pas toujours le temps de réfléchir à deux fois. Vous allez acquérir beaucoup de réflexes et d'agilité.

Vous devrez faire preuve d'une rapidité d'analyse importante dans un environnement très changeant savoir ce qui est important et qui l'est moins.

2 Détermination

L'Office Manager n'a d'autre choix que de prendre les problèmes à bras le corps avec un esprit orienté solution : être tournée vers le service aux autres, mener les actions et les projets jusqu'au bout.

De la détermination il vous en faudra aussi pour négocier avec les clients qui ne veulent pas payer, les fournisseurs qui veulent baisser les prix ou n'assurent pas la qualité de prestation promise.

Il vous faudra être sûr de vous quand vous aurez à transmettre des informations aux salariés, à l'équipe, car vous serez leur source principale d'information.



3 Loyauté et Fiabilité

Vous avez une position centrale entre l'équipe et le dirigeant. Celui-ci vous confiera des informations confidentielles. Comme vous êtes à la croisée des chemins entre l'équipe et le dirigeant, votre loyauté et votre fiabilité feront de vous un office manager reconnu et apprécié.

Vous représenterez les valeurs de l'entreprise pour laquelle vous travaillez.

Dans le même ordre d'idées, la perfection n'existe pas, si vous ne pouvez pas assurer mieux vaut le dire tout de suite et replanifier le sujet ou le déléguer plutôt que de vous lancer dans des missions que vous ne pourrez accomplir, dans des délais que vous ne pourrez pas tenir. Cela évitera les mauvaises surprises et les crises.

4 Bienveillance et sens du service

Rester serviable, prête à aider, disponible, être toujours là rassurer, porter de l'attention à tous dans l'entreprise, je rejoins ce que j'ai évoqué plus haut concernant le sens relationnel qui est essentiel dans ce métier.

L'équipe compte sur vous pour répondre à toutes leurs questions en gardant votre clame, avec bienveillance et sens du service.

Pourtant parfois vous vous sentirez un peu seule. Et vous trouverez que l'entourage n'est pas reconnaissants de tout ce que vous faites pour eux.

C'est souvent le propre du métier d'office manager.

Sans parler du service aux clients qui représente une part importante de votre mission puisque vous aurez à gérer la facturation et les relances.

A PROPOS DE L'ACADEMIE DE L'OFFICE MANAGER



Chloé Cohen, Fondatrice et Dirigeante de Profession Office Manager.

Pendant 15 ans assistante adv, assistante commerciale, assistante de direction.

Et depuis 10 ans Office Manager indépendante.

2013 Création de “Profession Office Manager”, spécialiste du support administratif sur mesure.

2020 Lancement de l'Académie de l' Office Manager by Profession Office Manager, 1^{ère} école spécialisée dans la formation au métier d'office manager.

L'objectif de nos formations est de donner aux office manager les clés pour être bien dans leur job, proposer leurs services de manière épanouie et efficace aux entrepreneurs en recherche d'excellence dans leur support administratif.

CONTACT

J'espère que ce guide vous a donné envie d'aller plus loin dans le développement de vos compétences.

Nous serions ravis de vous accompagner dans votre projet de carrière.

L'Académie de l'Office Manager propose des formations courtes sur mesure avec accompagnement personnalisé autour du métier d'office manager et pour se lancer en freelance.

N'hésitez pas à nous contacter pour un premier échange sans engagement autour de votre projet de carrière ou autour de votre problématique métier du moment

L'Académie de l'Office Manager

Contact : Chloé COHEN

c.cohen@pro-officemanager.com

+33 6 67 45 06 13

www.academie-officemanager.online

www.pro-officemanager.com

PROFESSION
OFFICE MANAGER
L'ACADÉMIE