

# Téléconseiller H/F

Ref : MEF\_2022-6251

## Fonction publique

Fonction publique de l'État

## Employeur

Institut national de la propriété industrielle (INPI)  
Etablissement public, entièrement autofinancé, placé sous la tutelle du ministère en charge de la propriété intellectuelle, l'INPI se situe au cœur de la démarche d'innovation des entreprises ...

## Localisation

Nord (59), France

**Domaine :** Relation à l'utilisateur

**Date limite de candidature :** 30/06/2022

## Nature de l'emploi

Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels

## Expérience souhaitée

Confirmé

## Rémunération

(fourchette indicative pour les contractuels)

Non renseigné

## Catégorie

Catégorie B  
(profession intermédiaire)

## Management

Non

## Télétravail possible

Oui

## Vos missions en quelques mots

Au sein du service INPI Direct en charge des appels et courriels relatifs aux formalités d'entreprise, vous aurez pour missions, après avoir précisément identifié la demande des clients et qualifié leurs besoins, de :

Répondre aux questions juridiques de premier niveau sur les formalités relatives à la

création d'entreprise et fournir téléphoniquement et / ou par écrit les informations adaptées à leurs besoins.

Assurer un service d'assistance technique sur les questions relatives à l'utilisation du site de dépôt. Pour cela, prendre en charge les appels téléphoniques et demandes écrites.

Répondre aux réclamations des clients.

Participer à l'enrichissement de la base de connaissances de l'INPI en matière de ressources sur les formalités d'entreprise (création, modification, radiation...).

Participer à l'enrichissement de la base de contacts clients en collectant les informations utiles sur les interlocuteurs.

Participer aux projets d'évolution du service et contribuer à leur réussite.

## **Profil recherché**

De formation Bac +2, vous avez une expérience de téléconseiller(ère), une réelle appétence pour le contact client et si possible une pratique des formalités d'entreprise.

Organisé(e), précis(e) et rigoureux (se), vous savez respecter les délais de procédure et travailler en collaboration. Réactif (ve) et dynamique, vous alliez l'esprit d'analyse, de synthèse et d'investigation à des qualités rédactionnelles et relationnelles. Doté(e) d'une bonne culture générale, vous faites preuve de curiosité et d'ouverture d'esprit et maîtrisez les outils informatiques.

## **Éléments de candidature**

### **Personne à contacter**

DRHDS

## **A propos de l'offre**

### **Conditions particulières d'exercice**

Au sein de l'INPI, vous bénéficierez d'une politique de formation continue active, de la mutuelle et de la prévoyance, et d'autres mesures sociales attractives. Vous pourrez aussi profiter des activités de notre association culturelle et sportive. Vous exercerez dans un cadre attrayant dans des locaux modernes : mobiliers, cafétéria, restaurant d'entreprise, parking (véhicule et vélo). De plus, l'INPI se situe près des transports environ 5 minutes à pied (Transilien vers Paris et la Défense en 10 minutes, bus), de commerces de proximité et du parc arboré de la ville.

Poste basé à Lille (59) ouvert au télétravail 1 à 3j/s.

## **Statut du poste**

Vacant à partir du 19/04/2022

## **Métier de référence**

Chargée / Chargé d'accueil et de service à l'utilisateur

## **Qui sommes nous ?**

Au-delà de son action d'enregistrement et de délivrance de titres (brevets, marques, dessins et modèles), l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) agit en faveur du développement économique par ses actions de sensibilisation et de valorisation de l'innovation et de ses enjeux. L'Institut accompagne tous les innovateurs pour qu'ils transforment leurs projets en réalisations concrètes, leurs innovations en valeur.

Établissement public autofinancé et placé sous la tutelle du ministère en charge de la propriété industrielle, l'INPI participe également activement à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques dans le domaine de la propriété intellectuelle, du soutien à l'innovation et à la compétitivité des entreprises tout comme de la lutte anti-contrefaçon.

Dépositaire de tous les titres de propriété industrielle déposés en France et des données du Registre National du Commerce et des Sociétés, l'INPI diffuse plus de 56,7 millions de données ouvertes, libres et réutilisables. L'INPI est désormais l'opérateur du guichet pour les formalités des entreprises (créations, modifications, cessations). Enfin, l'INPI est en charge de l'homologation des indications géographiques artisanales et industrielles.