

## RAISON D'ÊTRE ET FINALITES DU POSTE :

Assurer un niveau de service de qualité pour les clients qui contactent l'INPI par mail ou par téléphone pour obtenir des renseignements sur leurs démarches, sur la propriété industrielle ou sur les formalités d'entreprises. Conduire et réussir la transformation du service liée au déploiement du Guichet unique pour les formalités d'entreprises et à la prise en charge du support correspondant.

## POSITIONNEMENT DU POSTE :

- Direction : Direction de l'action économique
- Localisation géographique : Lille
- Département /Service : Département réseau national / INPI DIRECT
- Manager : Véronique SPANNAGEL

## ACTIVITES PRINCIPALES :

- Animer le service INPI DIRECT pour assurer un accueil client professionnel et de qualité, renvoyant une image positive de l'INPI.
- Adapter l'organisation du service à l'intégration du volet formalités d'entreprises et à la montée en charge du Guichet unique.
- S'assurer de la montée en compétences de l'ensemble des collaborateurs du service et de la fluidité de la circulation des informations au sein du service.
- Mettre en place des indicateurs de pilotage permettant de mesurer la qualité de service, la satisfaction clients et le suivi d'activité.
- Développer la transversalité entre INPI DIRECT et les délégations régionales et renforcer les liens avec les services métiers de l'INPI.
- Contribuer à la réussite des projets du COP.
- Elaborer, expérimenter et mettre en œuvre des solutions nouvelles permettant d'améliorer la relation client et le service rendu.

## COMPETENCES ET ROLES ATTENDUS :

### Profil (formation, niveau d'expérience...)

Formation supérieure juridique ou scientifique  
Expérience du management  
Connaissance des enjeux de la propriété intellectuelle et des formalités d'entreprises

### Compétences (compétences emplois et transverses)

Expérience de management  
Savoir conduire et accompagner le changement  
Savoir faire des reportings  
Connaissance du fonctionnement et des outils des centres d'appel  
Bon niveau d'anglais

### Rôles attendus

Faire preuve de réactivité  
Savoir se montrer synthétique et pragmatique  
Faire preuve d'adaptabilité relationnelle  
Faire preuve d'autonomie  
Faire preuve d'aisance pour s'exprimer en public  
Se montrer enclin à travailler en équipe

## PRINCIPALES RELATIONS :

En interne : Ensemble des services de l'INPI

En externe : Déposants et professionnels de la PI et des formalités d'entreprises, partenaires de l'INPI

## DIMENSION MANAGERIALE :

Oui + de 30 personnes

## CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE :

Gestion d'une équipe avec des contraintes horaires  
Forfait horaire

## CONTACTS :

Véronique Spannagel, Directrice, responsable du département réseau national

☎ : 10 80 82

Juliette Gonet, Chargée de développement RH

☎ : 10 84 12

## COMMENT POSTULER ?

Les candidatures (cv et lettre de motivation) sont à déposer directement sur [inpinet](#), rubrique **Bourse aux emplois**

## DATE LIMITE POUR POSTULER :

25/08/2021