

OZNÁMENÍ O VOLNÉM PRACOVNÍM MÍSTĚ ZA ÚČELEM SESTAVENÍ REZERVNÍHO SEZNAMU

Název pracovní pozice	Odborník na marketing a zákaznický servis (M/Ž)
Funkční skupina / platová třída	AD 6
Druh smlouvy	dočasný zaměstnanec
Referenční číslo	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Uzávěrka pro podání přihlášek	26.10.2021 23:59 alicantského času (SEČ)
Místo výkonu práce	Alicante, ŠPANĚLSKO
Platnost rezervního seznamu do	31. prosince 2023
Počet uchazečů na rezervním seznamu	12

Úřad Evropské unie pro duševní vlastnictví (EUIPO) organizuje výběrové řízení s cílem sestavit rezervní seznam, z něž bude obsazeno volné pracovní místo / budou obsazena volná pracovní místa odborníka na marketing a zákaznický servis. Úřad hledá vysoce erudované a schopné profesionály v oblasti marketingu a zákaznického servisu, kteří umějí navrhovat a realizovat marketingové kampaně a inovativní iniciativy za účelem dosažení jeho strategických cílů. Ideální uchazeč by měl prokazatelné výsledky, pokud jde o poskytování bezchybných řešení zákaznického servisu. Cílem výběrového řízení je obsadit volná pracovní místa v zákaznickém oddělení. Vzniklý rezervní seznam může být rovněž použit pro nábor na podobné pozice v jiných odděleních v závislosti na potřebách úřadu EUIPO.

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

1.1 Úřad EUIPO

Úřad Evropské unie pro duševní vlastnictví si vybudoval během již více než **25 let svého působení** v oblasti duševního vlastnictví silnou pozici. Jedná se o nezávislou, finančně soběstačnou, neziskovou agenturu Evropské unie (EU), která odpovídá za zápis ochranných známek a průmyslových vzorů v EU a je jedním z technologicky nejvyspělejších a nejinovativnějších subjektů působících v oblasti duševního vlastnictví. Nové technologie, jako je umělá inteligence a blockchain, jsou v současnosti plně začleněny do postupů úřadu EUIPO vykonávaných v rámci jeho jedinečného a bezpochyby velmi důležitého úkolu: zajišťovat nákladově efektivní, spolehlivý a včasný zápis a ochranu ochranných známek a průmyslových vzorů pro celou Evropu.

Činnost úřadu EUIPO v plném rozsahu zohledňuje nové trendy v oblasti duševního vlastnictví – globalizaci a rostoucí důležitost prosazování práv. Od roku 2013 úřad odpovídá za výzkum v oblasti duševního vlastnictví a komunikaci, sdílení poznatků a spolupráci s donucovacími orgány. Tuto činnost, která zahrnuje všechna práva duševního vlastnictví, vykonává prostřednictvím Evropského střediska pro sledování porušování práv duševního vlastnictví.

Úřad EUIPO nepůsobí pouze v Evropě. Svoji činnost rozšířil a s výsledky jeho práce se můžete setkat na všech pěti kontinentech. Projekty EU v oblasti duševního vlastnictví provádí například v Číně, jihovýchodní Asii, Latinské Americe, v Karibiku a v Africe.

Úřad EU IPO mnoho let důrazně uplatňuje spolehlivé metody projektového řízení jako upřednostňovaný mechanismus při provádění agendy změn obsažené v na sebe navazujících strategických plánech, z nichž poslední, strategický plán do roku 2025, je právě prováděn.

Úřad EU IPO je decentralizovaná, finančně soběstačná a k dnešnímu dni největší agentura EU. V souladu s hospodářským rozvojem Evropy a rostoucím příspěvkem úřadu EU IPO k němu se rozrostl co do hloubky a šířky také záběr pracovních sil úřadu EU IPO, a to díky větší rozmanitosti profilů (např. odborníci na mezinárodní spolupráci, odborníci na umělou inteligenci, datoví analytici atd.), a rovněž jejich celkový počet (5% nárůst za posledních pět let). Personální politika úřadu EU IPO nabízí profesně zajímavé prostředí, které zahrnuje řadu špičkových iniciativ, jako jsou mentoringové a koučovací programy, kariérní poradenství a plánování nástupnictví, interní a externí mobilita, včetně mobility do organizací mimo EU, a připravenost na umělou inteligenci.

Úřad [EU IPO](#) sídlí v Alicante, na krásném místě na mořském pobřeží v nedávno otevřeném kampusu, kde mohou zaměstnanci využívat celou řadu služeb zprostředkovaných úřadem (např. obchody, sportovní zařízení atd.). V Alicante se navíc nachází evropská škola. Od roku 2008 úřad usiluje o snížení svého dopadu na životní prostředí prostřednictvím řady iniciativ. Díky své zeměpisné poloze má úřad výborné spojení se světem – z Alicante jezdí vysokorychlostní vlaky do mnoha míst a v tomto městě je také 4. největší letiště ve Španělsku. Úřad EU IPO nabízí jedinečnou směs příležitostí jak z profesního hlediska, tak z hlediska kvality života.

Úřad EU IPO je dynamická, multikulturní organizace, jejímiž pracovními jazyky jsou angličtina, francouzština, italština, němčina a španělština.

Další informace naleznete na těchto internetových stránkách:
<https://euipo.europa.eu/ohimportal/cs/home>

1.2 ZÁKAZNICKÉ ODDĚLENÍ

Zákaznické oddělení je odpovědné za vývoj a provádění (ve spolupráci se všemi příslušnými odděleními) politik, služeb a procesů, jejichž cílem je zlepšit zkušenosti zákazníků a v rámci úřadu dále podporovat kulturu excelence zákaznických služeb.

Posláním zákaznického oddělení je:

Být dynamickým, mnohojazyčným oddělením, které propaguje a zlepšuje služby a produkty úřadu EU IPO tím, že **naslouchá** našim zákazníkům, zúčastněným stranám, podnikům i občanům EU a **pracuje s nimi a pro ně**.

Skládá se ze tří útvarů, které řídí vedoucí útvaru:

Útvar pro zapojení zákazníků je odpovědný za analýzu potřeb, chování a zpětné vazby hlavních segmentů zákazníků s cílem koordinovat navrhování a realizaci iniciativ zaměřených na maximalizaci zapojení a spokojenosti zákazníků, jakož i za koordinaci činností, které jsou zahrnuty do programu malých a středních podniků vyvinutého v rámci [strategického plánu](#).

Útvar péče o zákazníky je odpovědný za řízení služeb zákazníkům, včetně poskytování informací, zodpovídání dotazů a vyřizování stížností, správy vyhledávání ochranných známek EU a zveřejňování ochranných známek EU a zapsaných průmyslových vzorů, jakož i za koordinaci neustálého zlepšování digitálních služeb.

Útvar komunikace úřadu odpovídá za řízení procesů a nástrojů k zajištění efektivního provádění jazykové politiky úřadu, jakož i za řízení vztahů a činností s Překladačským střediskem pro instituce Evropské unie a za koordinaci účasti úřadu ve správní radě střediska.

2. PRACOVNÍ POVINNOSTI

Očekává se, že úspěšný uchazeč bude pod dohledem příslušného vedoucího útvaru plnit jeden nebo více z těchto úkolů:

Marketing

- vymýšlet a vytvářet marketingové programy a/nebo kampaně a dohlížet na jejich realizaci,
- vytvářet koncepce vícekanálových kampaní, realizovat je a zajišťovat při tom, aby sdělení napříč všemi kanály byla sladěna,
- identifikovat a segmentovat klíčové cílové skupiny, analyzovat a vyvíjet pozici produktů a služeb a optimalizovat zkušenosti zákazníků,
- navrhovat a provádět kvalitativní a/nebo kvantitativní studie průzkumu trhu, analyzovat údaje, poznatky o zákaznících, analýzu a trendy trhu za účelem přesného určení a zaměření marketingových kampaní pro konkrétní segmenty,
- navrhovat propagační činnosti s interními a externími zúčastněnými stranami a zajišťovat realizaci schválených pracovních plánů a návazných činností včetně tvorby digitálního marketingového obsahu,
- komunikovat s interními zúčastněnými stranami a zapojovat je do činností souvisejících se zákazníky a prosazovat přístup založený na zákazníkovi,

Zákaznický servis

- projektovat a provádět iniciativy k pochopení chování zákazníků a navrhovat řešení pro maximalizaci zkušeností zákazníků,
- dosáhnout orientace zákaznických služeb prostřednictvím rozvoje a provádění individualizovaných služeb a řešení pro klíčové cílové segmenty,
- plnohodnotné segmentované zákaznické služby poskytující podpůrné, individualizované služby, které se přizpůsobují měnícím se potřebám zákazníků,
- stanovit a sledovat místa přístupnosti pro zákazníky a poskytovat zákazníkům konzistentní zkušenosti ze všech kontaktních míst úřadu,
- působit jako kontaktní osoba mezi klíčovými uživateli, manažery klíčových uživatelů úřadu EU IPO, průzkumovými referenty pro ochranné známky a průmyslové vzory, jakož i odborníky v oblasti informačních technologií, odborníky v oblasti školení (Akademie) a střediskem pro sledování,
- zastupovat úřad při různých akcích, školeních, jako jsou návštěvy zákazníků na míru, při veletrzích atd. s cílem posílit vazby mezi úřadem a jeho zákazníky a příslušnými zúčastněnými stranami,

Inovativní myšlení

- podporovat kulturu inovací v úřadu,
- posuzovat stávající procesy/postupy a výkonnost služeb s cílem určit oblasti pro posílení inovací,
- spolupracovat při navrhování nových procesů úřadu a hodnotit stávající procesy s cílem maximalizovat efektivnost a zapojení zákazníků,
- identifikovat a zapojovat osoby, které umožňují inovace v rámci organizace i mimo ni,
- zavádět nově vznikající technologie, jako je umělá inteligence, a dále zlepšovat dostupné nástroje řízení vztahů mezi zákazníky s cílem nabízet automatizaci a využívat plný potenciál těchto nástrojů při orientaci na individualizované zákaznické služby a řešení,

- být neustále v obraze, pokud jde o nově vznikající technologie a trendy v oblasti zákaznických služeb se zaměřením na inovace,

Podávání zpráv a prezentace

- vypracovávat zprávy, poznámky a informační materiály na vysoké úrovni,
- navrhovat marketingové materiály pro interní a externí činnosti, které by mohly zahrnovat vytváření digitální komunikace, mediálních vztahů, organizování akcí, prezentací a školení.

Povinnosti všech zaměstnanců:

- aktivně usilovat o plnění cílů úřadu EUIPO v souladu se strategickým plánem,
- plnit veškeré případné další pracovní úkoly a povinnosti zadané přímým nadřízeným.

3. KRITÉRIA ZPŮSOBILOSTI

Aby byl uchazeč způsobilý pro toto výběrové řízení, **musí** před uzávěrkou pro podání přihlášek splňovat **všechny** tyto podmínky:

3.1 Obecné podmínky¹

- být státním příslušníkem některého z členských států Evropské unie,
- v plném rozsahu požívat svých občanských práv,
- mít splněny veškeré zákonem stanovené povinnosti týkající se vojenské služby,
- splňovat charakterové požadavky týkající se vhodnosti pro plnění příslušných pracovních povinností,
- být fyzicky způsobilý k plnění svých pracovních povinností.

3.2 Vzdělání

- mít vzdělání na úrovni odpovídající ukončenému **vysoškolskému studiu v délce nejméně tři let**, které je doloženo diplomem v příslušném oboru (marketing, obchodní správa nebo související oblast).

3.3 Odborná praxe

- mít minimálně **tři roky příslušné odborné praxe na plný úvazek²** v oblasti a na úrovni odpovídající úkolům popsaným v části „Pracovní povinnosti“.

3.4 Jazykové dovednosti

- mít **vynikající znalost angličtiny (minimálně na úrovni C1) – 1. jazyk**,
- mít **dobrou znalost** některého z úředních jazyků EU (**minimálně na úrovni B2) – 2. jazyk³**.

Uvedené úrovně odpovídají [společnému evropskému referenčnímu rámci pro jazyky](#).

3.5 Počítačové dovednosti

- Pokročilá znalost práce na počítači je podmínkou. Uchazeči musí mít rozsáhlé praktické zkušenosti s počítačovými aplikacemi, jako je balíček MS Office nebo podobný software (zejména s aplikacemi Word, Excel, PowerPoint, Outlook), databázemi (na uživatelské úrovni) a vyhledáváním na internetu.

¹ Viz článek 12 pracovního řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie.

² Odborná praxe se počítá od data získání diplomu vyžadovaného v bodě 3.2.

³ Tento jazyk musí být odlišný od 1. jazyka.

4. KRITÉRIA VÝBĚRU

Aniž by byly dotčeny požadované zkušenosti stanovené v bodě 3 tohoto oznámení o volném pracovním místě (kritéria způsobilosti), a zejména kritéria v bodě 3.3, použije úřad při výběru nejlépe kvalifikovaných uchazečů pro fázi pohovoru a testu následující kritéria:

1. doložená odborná praxe v oblasti navrhování a realizace marketingových iniciativ a/nebo kampaní (včetně vytváření návrhů digitálních marketingových materiálů), studií průzkumu trhu a analýzy údajů,
2. doložená odborná praxe v oblasti poskytování zákaznických služeb,
3. zkušenosti s vypracováváním poznámek, odpověďmi zákazníků a přípravou zpráv a prezentací,
4. praxe v oblasti práv duševního vlastnictví.

Kromě výše uvedených kritérií budou uchazeči pozváni na pohovor a test posuzování také podle těchto požadavků:

Kompetence

- **komunikace:** vyjadřovat se jasně a přesně v ústním i písemném projevu,
- **analýza a řešení problémů:** schopnost rozpoznat zásadní prvky složitých problémů a nalézt tvůrčí a praktická řešení,
- **práce v kolektivu:** spolupracovat s kolegy v týmu i s pracovníky z jiných organizačních složek a respektovat rozdíly mezi lidmi, vytvářet týmového ducha podporou společných cílů a výměny znalostí a zkušeností,
- **vzdělávání a rozvoj:** rozvíjet a zlepšovat své dovednosti a znalosti o organizaci a jejím prostředí, zavázat se ke vzdělávání ostatních, sdílení znalostí a systematickému vylepšování pracovních metod,
- **stanovování priorit a organizace:** schopnost upřednostňovat nejdůležitější úkoly, pracovat pružně a efektivně organizovat svoji práci i práci druhých,
- **odolnost:** neztrácet výkonnost ani během vysoké pracovní zátěže, být flexibilní a umět se přizpůsobit měnícímu se pracovnímu prostředí, povzbuzovat k tomu i ostatní a přizpůsobovat svůj přístup a přístup týmu změnám,
- **kvalita a výsledky:** převzít osobní odpovědnost a iniciativu za odvádění práce, která splňuje vysoký standard kvality v rámci stanovených postupů, ukázat jasnou orientaci na klienty (interní i externí), vytvářet systematické a metodické procesy pro vlastní i týmové projekty a práci,
- **vedení:** vést a řídit lidi a týmy tak, aby dosahovali výsledky, vhodně rozdělovat práci ve vlastním týmu a poskytovat jasné pokyny, inspirovat ostatní k nadšení a pozitivnímu přístupu k práci a jejich přispění k úspěchu úřadu EUIPO.

5. POVOVORY A PÍSEMNÉ TESTY

Předběžný výběr

Úřad může kontaktovat způsobilé uchazeče, kteří byli na základě svých přihlášek a kritérií výběru uvedených v bodě 4 vybráni jako nejlépe kvalifikovaní, s cílem ověřit jejich jazykové dovednosti (zejména ústní projev v angličtině) a doložit jejich odbornou praxi a/nebo další dovednosti, znalosti a kompetence. Tento kontakt v rámci předběžného výběru nezaručuje, že uchazeči budou pozváni na pohovor. Jedná se o krok v rámci výběru nejvhodnějších uchazečů, kteří budou pozváni na pohovor.

Pohovor

Pohovory budou probíhat virtuální formou a vzhledem k povaze pracovních povinností budou vedeny v angličtině. Další příslušné jazyky uvedené v přihlášce/životopisu uchazeče mohou být posuzovány podle úrovní uvedených v tomto oznámení o volném pracovním místě.

Při pohovoru budou testovány znalosti uchazeče týkající se úkolů, které by měl plnit (odborné znalosti a kompetence v oblasti chování), a činností úřadu, dále znalosti EU, vhodnost plnit zadané úkoly a vhodnost pro práci v mezinárodním prostředí.

Uchazeči pozvaní na pohovor budou požádáni, aby před účastí na pohovoru předložili příslušné odborné reference.

Test(y)

Posuzování jednoho či několika z výše uvedených aspektů bude doplněno jedním či několika testy. Uchazeči pozvaní na pohovor a testy obdrží podrobné informace v pozvánce.

6. OBECNÉ INFORMACE A PRACOVNÍ PODMÍNKY

Obecné informace o výběrovém a náborovém řízení úřadu EUIPO, jakož i pracovní podmínky naleznete pomocí tohoto [odkazu](#).

7. JAK PODAT PŘIHLÁŠKU

Chcete-li podat přihlášku, klikněte na tento [odkaz](#).

Všechny dokumenty zahrnuté v podobě odkazu nebo uvedené v souvislosti s tímto oznámením o volném pracovním místě se považují za jeho součást.

Důležité:

Uchazeči by si měli uvědomit, že informace, které poskytnou v přihlášce/životopisu, jsou základem pro posouzení kritérií způsobilosti a výběru. Vyzýváme je proto, aby si pečlivě přečetli požadavky a poskytli informace, které jsou relevantní a dostatečně podrobné, aby toto posouzení bylo možné. Pozornost by měli věnovat zejména informacím o svém vzdělání a odborné praxi, a to hlavně přesným datům a popisu povinností, plněných úkolů a používaných nástrojů.

** V případě nesrovnalostí mezi jednotlivými jazykovými verzemi se za správnou považuje anglická verze.*