

OBAVIJEST O SLOBODNOM RADNOM MJESTU RADI SASTAVLJANJA POPISA USPJEŠNIH KANDIDATA

Naziv radnog mjesta	Specijalist za marketing i upravljanje odnosima s klijentima (M/Ž)
Funkcijska skupina / razred	AD 6
Vrsta ugovora	Član privremenog osoblja
Referentna oznaka	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Rok za podnošenje prijava	26. 10. 2021. do 23:59 prema lokalnom vremenu u Alicanteu (SEV)
Mjesto zaposlenja	Alicante, ŠPANJOLSKA
Popis uspješnih kandidata vrijedi do	31. 12. 2023.
Broj kandidata na popisu uspješnih kandidata	12

Ured Europske unije za intelektualno vlasništvo (EUIPO) organizira postupak odabira radi sastavljanja popisa uspješnih kandidata na temelju kojeg će se popuniti slobodno radno mjesto specijalista za marketing i upravljanje odnosima s klijentima. Ured je u potrazi za stručnjacima za marketing i upravljanje odnosima s klijentima s detaljnim znanjem i sposobnostima potrebnima za osmišljanje i provedbu marketinških kampanja i inovativnih inicijativa u svrhu ostvarivanja strateških ciljeva Ureda. Idealan kandidat trebao bi imati dokazano iskustvo u osmišljanju i provedbi besprijekornih rješenja u području upravljanja odnosima s klijentima. Svrha je postupka odabira popuniti slobodna radna mjesta u Odjelu za odnose s klijentima. Sastavljeni popis uspješnih kandidata može se upotrijebiti i za zapošljavanje osoba na slična radna mjesta u drugim odjelima, ovisno o potrebama EUIPO-a.

1. KONTEKST

1.1 EUIPO

Više od **25 godina rada** u području intelektualnog vlasništva učvrstilo je poziciju Ureda Europske unije za intelektualno vlasništvo (EUIPO). Ured je neovisna, neprofitna agencija Europske unije (EU) koja se financira vlastitim sredstvima, zadužena za registraciju žigova i dizajna u EU-u te jedno od tehnološki najnaprednijih i najinovativnijih tijela u svijetu intelektualnog vlasništva. Doista, nove tehnologije kao što su umjetna inteligencija ili lanac blokova sada su u potpunosti ugrađene u praksu EUIPO-a i dio su njegova jedinstvenog i nenadmašivog poslovnog plana koji uključuje pravodobnu, ekonomski isplativu i pouzdanu registraciju i zaštitu žigova i dizajna iz cijele Europe.

EUIPO je u cijelosti prihvatio nove trendove globalizacije i sve veću važnost provedbe prava u području intelektualnog vlasništva. Od 2013. Ured je djelovanjem Europske promatračnice za povrede prava intelektualnog vlasništva (Promatračnica) zadužen za istraživanje, komunikaciju, razmjenu znanja i suradnju s provedbenim tijelima u pogledu intelektualnog vlasništva, pri čemu su obuhvaćena sva prava intelektualnog vlasništva.

EUIPO nije aktivan samo u Europi, već je svoje djelovanje proširio na pet kontinenata te provodi projekte financirane sredstvima EU-a iz područja intelektualnog vlasništva među ostalim u Kini, jugoistočnoj Aziji, Latinskoj Americi, Africi i na Karibima.

EUIPO već niz godina aktivno primjenjuje pouzdane metodologije upravljanja projektima kojima Ured daje prednost za potrebe provedbe programa promjena sadržanog u nekoliko uzastopnih strateških planova, uključujući i najnoviji od njih (za razdoblje do 2025.), koji se trenutačno provodi.

Danas je EUIPO decentralizirana i najveća agencija EU-a koja se samostalno financira. U skladu s europskim gospodarskim razvojem i sve većim doprinosom EUIPO-a tom razvoju, zaposlenika u EUIPO-u sve je više, s većom raznolikošću profila (npr. specijalisti za međunarodnu suradnju, stručnjaci za umjetnu inteligenciju, analitičari podataka itd.), a njihov ukupan broj i dalje raste (5 % u posljednjih pet godina). Kadrovska politika EUIPO-a stvorila je profesionalno i uzbudljivo okruženje koje obilježava niz inicijativa s najnovijim pristupima kao što su mentorstvo i programi obuke, mogućnost savjetovanja o karijeri i planiranje zamjene zaposlenika, unutarnja i vanjska mobilnost, među ostalim i u organizacije izvan EU-a, te spremnost za uvođenje umjetne inteligencije.

Prostori [EUIPO-a](#) smješteni su na izvrsnoj lokaciji uz samu obalu mora u Alicanteu u novootvorenom kampusu u kojem osoblje uživa u svim prednostima EUIPO-ovih objekata (kao što su maloprodajne trgovine, sportski objekti itd.). Osim toga, u Alicanteu se nalazi i Europska škola. Od 2008. Ured posvećuje veliku pozornost smanjenju svojeg učinka na okoliš i provodi opsežne inicijative u tom području. Njegova geografska lokacija u Alicanteu omogućuje mu dobru povezanost s brojnim lokacijama zahvaljujući vlakovima velike brzine i četvrtoj najvećoj zračnoj luci u zemlji. EUIPO nudi jedinstvenu kombinaciju poslovnih mogućnosti i kvalitete života.

EUIPO je aktivna, višekulturna organizacija čiji su radni jezici engleski, francuski, njemački, talijanski i španjolski.

Dodatne informacije nalaze se na mrežnom mjestu:
<https://euipo.europa.eu/ohimportal/hr/home>

1.2 ODJEL ZA ODNOS S KLIJENTIMA

Odjel za odnose s klijentima odgovoran je za izradu i provedbu politika, usluga i postupaka unutar Ureda, u suradnji sa svim relevantnim odjelima, s ciljem unaprjeđenja iskustva klijenata i promicanja kulture izvrsnosti u pružanju usluge klijentima.

Odjel za odnose s klijentima usmjeren je na sljedeće:

U svojem radu nastoji biti dinamičan i višejezičan odjel koji promiče i poboljšava usluge i proizvode EUIPO-a tako što **sluša** svoje klijente i dionike te poduzeća i građane EU-a, te tako što **surađuje s** njima i **radi za** njih.

Odjel za odnose s klijentima sastoji se od triju službi kojima upravljaju voditelji službi:

Služba za izgradnju odnosa s klijentima odgovorna je za analizu potreba, karakteristika i povratnih informacija glavnih segmenata klijenata radi koordiniranja osmišljanja i provedbe inicijativa usmjerenih na maksimalno povećanje razine sudjelovanja i zadovoljstva klijenata te radi koordiniranja aktivnosti obuhvaćenih programom za mala i srednja poduzeća izrađenim u okviru [Strateškog plana](#).

Služba za podršku klijentima odgovorna je za upravljanje uslugama koje se pružaju klijentima, uključujući pružanje informacija, odgovaranje na upite i pritužbe, upravljanje pretraživanjem žigova EU-a i objavama žigova EU-a i registriranih dizajna Zajednice te koordinaciju kontinuiranog poboljšanja digitalnih usluga.

Služba za poslovne komunikacije odgovorna je za upravljanje postupcima i alatima radi osiguravanja učinkovite provedbe jezične politike Ureda te za upravljanje odnosima i suradnjom s Prevoditeljskim centrom za tijela Europske unije i za koordinaciju sudjelovanja Ureda u radu upravnog odbora Centra.

2. DUŽNOSTI

Od odabranog će se kandidata očekivati obavljanje bilo koje od sljedećih zadaća ili više njih, pri čemu će odgovarati voditelju odgovarajuće službe:

Marketing

- oblikovanje, razvoj i nadzor provedbe marketinških programa i/ili kampanja
- konceptualizacija i provedba kampanja na više kanala, uz osiguravanje usklađenosti poruka na svim kanalima
- utvrđivanje i kategorizacija ključnih ciljnih skupina, analiza i unaprjeđenje pozicioniranja proizvoda i usluga te optimizacija iskustva klijenata
- osmišljanje i provedba kvalitativnih i/ili kvantitativnih studija istraživanja tržišta, uz analiziranje podataka, stjecanje uvida u potrebe klijenata i analiziranje tržišta i trendova kako bi se prilagodilo i usmjerilo marketinške kampanje namijenjene određenim segmentima tržišta
- osmišljanje promotivnih aktivnosti u suradnji s unutarnjim i vanjskim dionicima te osiguravanje provedbe dogovorenih planova rada i praćenja aktivnosti koje uključuju izradu digitalnog marketinškog sadržaja
- komunikacija s unutarnjim dionicima i njihovo uključivanje u aktivnosti povezane s klijentima te promicanje pristupa usmjerenog na klijenta

Upravljanje odnosima s klijentima

- osmišljanje i provedba inicijativa za razumijevanje ponašanja klijenata i predlaganje rješenja za maksimalno poboljšanje iskustva klijenata
- postizanje usmjerenosti na pružanje usluga klijentima s pomoću razvoja i provedbe prilagođenih usluga i rješenja namijenjenih ključnim ciljnim segmentima klijenata
- pružanje sveobuhvatnih i ciljanih usluga podrške klijentima koje su usmjerene na određene segmente i koje se prilagođavaju promjenjivim potrebama klijenata
- uspostava i praćenje pristupnih točaka za klijente i osiguravanje dosljednog iskustva klijenata neovisno o tome s kojom kontaktnom točkom Ureda surađuju
- djelovanje u svojstvu glavnog sugovornika kojem se obraćaju ključni korisnici, upravitelji ključnim korisnicima na razini EUIPO-a, ispitivači prijava za žigove i dizajne te stručnjaci za IT, stručnjaci za osposobljavanje (Akademija) i Promatračnica
- predstavljanje Ureda na raznim događanjima kao što su tečajevi osposobljavanja, prilagođeni posjeti klijenata, sajmovi itd., radi jačanja veza između Ureda i njegovih klijenata i relevantnih dionika

Inovativno razmišljanje

- promicanje kulture inovacija u Uredu
- ocjenjivanje postojećih procesa/postupaka i učinkovitosti usluga kako bi se utvrdila područja u kojima su potrebna poboljšanja u obliku inovacija

- sudjelovanje u oblikovanju novih poslovnih procesa i evaluacija postojećih u cilju povećanja učinkovitosti i razine sudjelovanja klijenata
- utvrđivanje i uključivanje pokretača inovacija unutar organizacije i izvan nje
- uvođenje novih tehnologija, kao što je umjetna inteligencija, i dodatno poboljšanje dostupnih alata za upravljanje odnosima s klijentima radi promicanja automatizacije i iskorištavanja punog potencijala tih alata uz usmjeravanje na prilagođene usluge i rješenja namijenjene klijentima
- praćenje novih tehnologija i trendova u području usluga namijenjenih klijentima, s naglaskom na inovacijama

Izvrješćivanje i predstavljanje

- izrada izvješća, bilješki i informativnih dokumenata na visokoj razini
- osmišljanje marketinških materijala za unutarnje i vanjske aktivnosti koje mogu uključivati izradu materijala za digitalnu komunikaciju, upravljanje odnosima s medijima, organizaciju događanja, izlaganja i osposobljavanja.

Dužnosti svih članova osoblja:

- aktivan rad usmjeren na ostvarenje ciljeva EUIPO-a u skladu sa Strateškim planom i
- obavljanje drugih radnih dužnosti i odgovornosti koje dodijeli neposredno nadređena osoba.

3. KRITERIJI PRIHVATLJIVOSTI

Da bi ih se uzelo u obzir u ovom postupku odabira, kandidati do isteka roka za podnošenje prijava **moraju** ispuniti **sve** uvjete u nastavku:

3.1 Opći uvjeti¹

- državljanstvo jedne od država članica Europske unije
- uživanje svih građanskih prava
- prethodno ispunjenje svih zakonskih obveza u pogledu služenja vojnog roka
- karakterne osobine potrebne za izvršavanje dužnosti povezanih s radnim mjestom
- fizička sposobnost za izvršavanje dužnosti povezanih s radnim mjestom

3.2 Obrazovanje

- stupanj obrazovanja koji odgovara završenom **sveučilišnom studiju u trajanju od najmanje tri godine** u relevantnom području (marketing, poslovno upravljanje ili srodna područja), potvrđen diplomom

3.3 Stručno iskustvo

- najmanje **tri godine relevantnog stručnog iskustva u punom radnom vremenu²** povezanog sa zadaćama opisanima u dijelu „Dužnosti” i na potrebnoj razini

3.4 Jezične vještine

- **izvršno** poznavanje **engleskog jezika (minimalna razina C1) – 1. jezik**
- **dobro** poznavanje jednog od službenih jezika EU-a (**minimalna razina B2) – 2. jezik³**.

Navedene razine utvrđuju se prema [Zajedničkom europskom referentnom okviru za jezike](#).

¹ Vidjeti članak 12. Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europske unije.

² Stručno iskustvo računa se od datuma stjecanja diplome koja je uvjet u skladu s točkom 3.2.

³ Taj se jezik mora razlikovati od 1. jezika.

3.5 Vještine rada na računalu

- Obvezna je napredna računalna pismenost. Kandidati moraju imati bogato praktično radno iskustvo u radu s računalnim aplikacijama kao što su paket MS Office ili slično (uglavnom Word, Excel, PowerPoint, Outlook), bazama podataka (na razini korisnika) i pretraživanjem interneta.

4. KRITERIJI ODABIRA

Bez obzira na zahtjeve u pogledu stručnog iskustva iz točke 3. ove obavijesti o slobodnom radnom mjestu (kriteriji prihvatljivosti), a posebno iz točke 3.3., Ured će primijeniti sljedeće kriterije na temelju kojih će odabrati najkvalificiranije kandidate za razgovor i testiranje:

1. dokazano stručno iskustvo u osmišljanju i provedbi marketinških inicijativa i/ili kampanja (uključujući izradu digitalnih marketinških materijala), izradi studija istraživanja tržišta i analizi podataka
2. dokazano stručno iskustvo u pružanju usluga klijentima
3. iskustvo u sastavljanju bilješki i odgovora klijentima te u pripremi izvješća i izlaganja
4. iskustvo u području intelektualnog vlasništva.

Uz navedene kriterije kandidati pozvani na razgovor i testiranje ocjenjivat će se i na temelju sljedećih uvjeta:

Kompetencije

- **komunikacija:** jasno i precizno komuniciranje u govoru i u pismu
- **analiza i rješavanje problema:** sposobnost određivanja ključnih činjenica u složenim problemima i pronalaženja kreativnih i praktičnih rješenja
- **rad s drugima:** rad u suradnji s drugim članovima timova i na razini organizacije te poštovanje razlika među ljudima; stvaranje osjećaja timskog duha poticanjem zajedničkih ciljeva i razmjene znanja i iskustva
- **učenje i razvoj:** razvijanje i poboljšanje osobnih vještina i znanja o organizaciji i njezinu okruženju; predanost osposobljavanju drugih, razmjeni znanja i sustavnom poboljšanju radnih metoda
- **utvrđivanje prioriteta i organizacija:** sposobnost određivanja prioriteta kada su u pitanju najvažniji zadatci, fleksibilnost u radu i učinkovita organizacija vlastitog radnog opterećenja i radnog opterećenja drugih
- **izdržljivost:** zadržavanje učinkovitosti pod radnim pritiskom, fleksibilnost i sposobnost prilagodbe promjenjivom radnom okruženju; ohrabivanje drugih da postupaju na isti način te prilagođavanje vlastitog pristupa i pristupa tima kako bi se uzele u obzir okolnosti koje se mijenjaju
- **kvaliteta i rezultati:** preuzimanje osobne odgovornosti i inicijative za visokokvalitetno izvršenje posla unutar utvrđenih postupaka; pokazivanje jasne usmjerenosti na klijente (unutarnje i vanjske); ugrađivanje sistematičnih i metodičkih postupaka u vlastite projekte i posao te projekte i posao tima
- **vodstvo:** vođenje ljudi i timova te upravljanje njima s ciljem postizanja rezultata; delegiranje poslova unutar tima na odgovarajući način te davanje jasnih uputa; poticanje entuzijazma i pozitivnog stava ljudi prema njihovu poslu i doprinosu uspjehu EU IPO-a.

5. RAZGOVORI I PISANI TESTOVI

Predodabir

S prihvatljivim kandidatima čije su prijave među najboljima u skladu s kriterijima odabira navedenima u točki 4. može se stupiti u kontakt radi provjere njihovih jezičnih vještina (posebno govornih vještina na engleskom jeziku), kao i radi dokazivanja njihova stručnog iskustva i/ili drugih vještina, znanja i kompetencija. Taj kontakt u postupku predodabira kandidatima ne jamči da će biti pozvani na razgovor, već služi samo u svrhu odabira najprikladnijih kandidata za razgovor.

Razgovor

Razgovori će se održavati virtualno te će, s obzirom na dužnosti, biti na engleskom jeziku. Znanje ostalih relevantnih jezika navedenih u prijavi/životopisu kandidata može se ocijeniti u skladu s razinama navedenima u ovoj obavijesti o slobodnom radnom mjestu.

Razgovorom se provjeravaju znanje kandidata o pitanjima povezanima s dužnostima koje će obavljati (tehničko znanje i kompetencije u ophođenju) i aktivnostima Ureda, znanje o EU-u te prikladnost za izvršavanje zadataka i za rad u međunarodnom okružju.

Kandidati koji budu pozvani na razgovor trebat će dostaviti odgovarajuće stručne reference prije samog razgovora.

Test(ovi)

Procjenu jednog ili više navedenih aspekata moguće je izvršiti pomoću jednog testa ili više njih. Kandidati koji budu pozvani na razgovor i fazu testiranja primit će detaljne informacije o njima zajedno s pozivnicom.

6. OPĆE INFORMACIJE I UVJETI ZAPOŠLJAVANJA

Opće informacije o postupcima odabira i zapošljavanja u EUIPO-u te o uvjetima zapošljavanja dostupne su na sljedećoj [poveznici](#).

7. NAČIN PRIJAVE

Za prijavu kliknite na ovu [poveznicu](#).

Svi dokumenti koji su uključeni u obliku poveznice ili na koje se upućuje u kontekstu ove obavijesti smatraju se dijelom ove obavijesti o slobodnom radnom mjestu.

Važno:

Kandidati trebaju imati na umu da informacije navedene u njihovoj prijavi/životopisu čine temelj za procjenu kriterija prihvatljivosti i kriterija odabira. Stoga se pozivaju da pažljivo pročitaju uvjete i navedu relevantne podatke onoliko detaljno koliko je potrebno za tu procjenu. Posebnu pažnju treba obratiti na podatke o obrazovanju i stručnom iskustvu, posebno na točne datume, opis odgovornosti, obavljanih dužnosti i upotrebljivanih alata.

** U slučaju nedosljednosti među različitim jezičnim verzijama, ispravnom se smatra verzija na engleskom jeziku.*