

PRANEŠIMAS APIE LAISVĄ DARBO VIETĄ REZERVO SĄRAŠUI SUDARYTI

Pareigybės pavadinimas	Rinkodaros ir klientų aptarnavimo specialistas (V/M)
Pareigų grupė ir lygis	AD 6
Sutarties tipas	Laikinis darbuotojas
Nuoroda	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Paraiškų pateikimo terminas	2021 10 26 23.59 val. Alikantės laiku (CET)
Darbo vieta	Alikantė, ISPANIJA
Rezervo sąrašas galios iki	2023 12 31
Kandidatų skaičius rezervo sąraše	12

Europos Sąjungos intelektinės nuosavybės tarnyba (EUIPO) rengia atrankos procedūrą, siekdama sudaryti rezervo sąrašą, iš kurio į laisvą (-as) darbo vietą (-as) bus įdarbintas rinkodaros ir klientų aptarnavimo specialistas. Tarnyba ieško ypač nusimanančių ir gabių rinkodaros ir klientų aptarnavimo specialistų sugebančių rengti ir įgyvendinti rinkodaros kampanijas ir novatoriškas iniciatyvas, kad būtų pasiekti Tarnybos strateginiai tikslai. Idealus kandidatas turėtų patvirtintą patirtį teikiant nepriekaištingus klientų aptarnavimo sprendimus. Atrankos procedūros tikslas – užpildyti laisvas darbo vietas klientų aptarnavimo departamente. Pridedamas rezervinis sąrašas taip pat gali būti naudojamas įdarbinant darbuotojus į panašias pareigas kituose departamentuose, atsižvelgiant į EUIPO poreikius.

1. BENDRA INFORMACIJA

1.1 EUIPO

Daugiau nei **25 metus dirbdama** IN srityje, Europos Sąjungos intelektinės nuosavybės tarnyba (EUIPO) sutvirtėjo. EUIPO yra nepriklausoma, veiklą savo pačios lėšomis finansuojanti, pelno nesiekianti Europos Sąjungos (ES) agentūra, atsakinga už prekių ženklų ir dizainų registraciją ES, viena iš technologijų požiūriu labiausiai pažengusių ir novatoriškiausių intelektinės nuosavybės srities įstaigų. Naujosios technologijos, kaip antai dirbtinis intelektas ar blokų grandinė, dabar visiškai integruoti į EUIPO darbą – jos unikalų ir nepralenkiamą verslo projektą – prekių ženklų ir dizainų registravimą ir jų apsaugos visoje Europoje laiku užtikrinimą ekonomiškai efektyviu ir patikimu būdu.

EUIPO visapusiškai atsižvelgė į naujas IN tendencijas, susijusias su globalizacija ir vis didėjančia vykdymo užtikrinimo svarba. Nuo 2013 m. Tarnyba, per Europos intelektinės nuosavybės teisių pažeidimų stebėsenos centrą, yra atsakinga už IN tyrimus, komunikaciją, dalijimąsi žiniomis ir bendradarbiavimą su vykdymo užtikrinimo institucijomis visų intelektinės nuosavybės teisių srityje.

EUIPO vykdo veiklą ne tik Europoje – dabar ji savo veiklą išplėtė penkiuose žemynuose ir įgyvendina ES projektus IN srityje, pavyzdžiui, Kinijoje, Pietryčių Azijoje, Lotynų Amerikoje, Karibų regione ir Afrikoje.

Jau keletą metų EUIPO tvirtai naudoja išsamias projektų valdymo metodikas kaip pagrindinį pokyčių darbotvarkės įgyvendinimo mechanizmą, įtrauktą į vienas po kito vykdomus strateginius planus, iš kurių paskutinis, SP2025, šiuo metu vykdomas.

Iki šiol EUIPO yra decentralizuota, nuosavomis lėšomis finansuojama ir didžiausia ES agentūra. Atsižvelgiant į Europos ekonomikos vystymąsi ir augantį EUIPO indėlį į ją, taip pat didėjo EUIPO darbo jėgos mastas ir apimtis, įskaitant didesnę pareigybių įvairovę (pvz., tarptautinio bendradarbiavimo specialistų, dirbtinio intelekto ekspertų, duomenų analitikų ir pan.) ir bendrą įdarbinimo lygį (5 proc. augimas per pastaruosius penkerius metus). EUIPO darbuotojų politika yra profesionalaus pobūdžio aplinka, apimanti įvairias pažangiausias iniciatyvas, pvz., mentorystės ir ugdymo programas, konsultavimą karjeros klausimais ir pareigų tęstinumo planavimo gebėjimus, vidaus ir išorės judumą, įskaitant judumą į ES nepriklausančias organizacijas ir pasirengimą dirbtinio intelekto srityje.

EUIPO įsikūrusi Alikantėje, išskirtinėje vietoje prie jūros, neseniai atvertame miestelyje, kur darbuotojai gali naudotis EUIPO infrastruktūra (kaip antai, mažmeninės prekybos, sporto paslaugų ir pan.). Be to, Alikantėje veikia Europos mokykla. Nuo 2008 m. Tarnyba siekia sumažinti savo poveikį aplinkai vykdydama plataus masto iniciatyvas. Alikantėje užtikrinamas geras susisiekimasis – į daugelį vietovių vyksta greitieji traukiniai ir čia įsikūręs ketvirtas didžiausias šalies oro uostas. EUIPO siūlo įvairiausių unikalių profesinių galimybių ir užtikrina kokybiškas gyvenimo sąlygas.

EUIPO yra dinamiška, daugiakultūrė organizacija, kurios darbo kalbos yra anglų, prancūzų, vokiečių, italų ir ispanų.

Daugiau informacijos rasite šioje interneto svetainėje:

<https://euipo.europa.eu/ohimportal/lt/home>

1.2 KLIENTŲ APTARNAVIMO DEPARTAMENTAS

Klientų aptarnavimo departamentas, bendradarbiaudamas su visais susijusiais departamentais, atsako už politikos, paslaugų ir procesų, skirtų vartotojų patirčiai gerinti ir aukštos kokybės klientų aptarnavimo kultūrai kurti, rengimą ir įgyvendinimą.

Klientų aptarnavimo departamento misija yra:

Dinamiškas, daugiakalbis departamentas, kuris propaguoja ir tobulina EUIPO paslaugas ir produktus, **išklausydamas** mūsų klientus, suinteresuotąsias šalis, ES įmones ir piliečius bei **dirbdamas su jais ir jų labui**.

Departamentą sudaro trys tarnybos, kurioms vadovauja tarnybų vadovai.

Klientų užduočių tarnyba (KUT) yra atsakinga už pagrindinių klientų segmentų poreikių tenkinimo ir grįžtamosios informacijos analizę, siekiant koordinuoti iniciatyvų, kuriomis siekiama kuo labiau padidinti klientų įtraukimą ir pasitenkinimą, rengimą ir įgyvendinimą, taip pat koordinuoti veiklą, įtrauktą į MVĮ programą, parengtą kaip [strateginio plano](#) dalis.

Klientų aptarnavimo tarnyba (KAT) yra atsakinga už klientams teikiamų paslaugų valdymą, įskaitant informacijos teikimą, atsakymus į užklausas ir skundus, ES prekių ženklų paieškos bei ES prekių ženklų ir registruotojo Bendrijos dizainų paskelbimų tvarkymą, taip pat už nuolatinio skaitmeninių paslaugų tobulinimo koordinavimą.

Verslo komunikacijos tarnyba (VKT) yra atsakinga už procesų ir priemonių, skirtų veiksmingam Tarnybos lingvistinės politikos įgyvendinimui užtikrinti, valdymą, taip pat už ryšių ir veiklos su Europos Sąjungos įstaigų vertimo centru valdymą ir Tarnybos dalyvavimo centro valdyboje koordinavimą.

2. PAREIGOS

Atrinktas kandidatas bus pavaldus atitinkamos tarnybos vadovui ir bus įpareigotas vykdyti vieną ar daugiau iš šių užduočių:

Rinkodara

- rengti, plėtoti ir prižiūrėti rinkodaros programų ir (arba) kampanijų įgyvendinimą;
- konceptualizuoti ir įgyvendinti daugiakanales kampanijas, užtikrinant, kad pranešimai būtų perduodami visais kanalais;
- nustatyti ir suskirstyti pagrindines tikslines auditorijas, analizuoti ir plėtoti produktų ir paslaugų padėtį bei optimizuoti klientų patirtį;
- planuoti ir atlikti kokybinius ir (arba) kiekybinius rinkos tyrimus bei rinkos analizę ir tendencijas, taip pat analizuoti duomenis ir klientų įžvalgas, siekiant kalibruoti ir sutelkti dėmesį į konkreitiems segmentams skirtas rinkodaros kampanijas;
- kartu su vidaus ir išorės suinteresuotaisiais subjektais rengti reklaminę veiklą ir užtikrinti sutartų darbo planų įgyvendinimą ir tolesnius veiklos veiksmus, įskaitant skaitmeninės rinkodaros turinio kūrimą;
- informuoti vidaus suinteresuotuosius subjektus ir juos įtraukti į su klientais susijusią veiklą ir skatinti į klientą orientuotą požiūrį;

Klientų aptarnavimas

- rengti ir įgyvendinti iniciatyvas, kuriomis siekiama suprasti klientų elgseną ir pasiūlyti sprendimus, kuriais siekiama kuo labiau pagerinti klientų patirtį;
- užtikrinti orientavimąsi į klientų aptarnavimą, kuriant ir įgyvendinant pritaikytas paslaugas ir sprendimus, skirtus svarbiausiems tiksliniams segmentams;
- visiškai segmentuotos klientų aptarnavimo paslaugos, kuriomis teikiamos pagalbinės, prie kintančių klientų poreikių pritaikytos paslaugos;
- įrengti ir stebėti klientams skirtus prieigos taškus ir užtikrinti nuoseklią klientų patirtį viso bendravimo su Tarnyba metu;
- palaikyti ryšius su pagrindiniais naudotojais, EUIPO pagrindinių naudotojų vadovais, prekių ženklų ir dizaino ekspertais, taip pat IT specialistais, mokymų specialistais (akademija) ir Stebėsenos centru;
- atstovauti Tarnybai įvairiuose renginiuose, mokymuose, pavyzdžiui, pritaikytuose klientų apsilankymuose, mugėse ir t. t., kad būtų stiprinami Tarnybos ryšiai su klientais ir atitinkamais suinteresuotaisiais subjektais;

Novatoriškas mąstymas

- skatinti inovacijų kultūrą Tarnyboje;
- įvertinti dabartinius procesus ir (arba) procedūras bei paslaugų veiksmingumą, siekiant nustatyti sritis, kuriose būtų galima skatinti inovacijas;
- bendradarbiauti kuriant naujus verslo procesus, taip pat vertinti esamus, siekiant kuo didesnio veiksmingumo ir klientų įtraukimo;
- nustatyti ir įtraukti inovacijas skatinančius subjektus organizacijoje ir už jos ribų;
- diegti naujas technologijas, pavyzdžiui, dirbtinį intelektą (DI), ir toliau tobulinti turimas ryšių su klientais valdymo (RKV) priemones, siekiant automatizuoti rinką ir išnaudoti visą šių

priemonių potencialą, sutelkiant dėmesį į specialiai pritaikytas klientų aptarnavimo paslaugas ir sprendimus;

- sekėti naujienas apie naujausias technologijas ir klientų aptarnavimo tendencijas, daugiausia dėmesio skiriant inovacijoms;

Ataskaitos ir pateikimas

- rengti aukšto lygio ataskaitas, pranešimus ir informacinius pranešimus;
- kurti vidaus ir išorės veiklai skirtą rinkodaros medžiagą, kuri galėtų apimti skaitmeninės komunikacijos kūrimą, ryšius su žiniasklaida, renginių organizavimą, pristatymus ir mokymus.

Visiems darbuotojams nustatytos pareigos:

- aktyviai pagal strateginį planą siekti EUIPO tikslų;
- atlikti kitas su darbu susijusias užduotis ir įsipareigojimus, kuriuos gali skirti tiesioginis vadovas.

3. TINKAMUMO KRITERIJAI

Atrankos procedūroje pageidaujantys dalyvauti kandidatai iki paraiškų pateikimo termino **privalo** atitikti **visus** toliau išvardytus reikalavimus:

3.1 Bendrieji reikalavimai¹

- būti vienos iš Europos Sąjungos valstybių narių pilietis;
- turėti visas piliečio teises;
- būti įvykdžius visas karo tarnybą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytas prievolės;
- pasižymėti asmeninėmis savybėmis, kurių reikia šioms pareigoms eiti;
- būti tinkamos fizinės formos šioms pareigoms eiti.

3.2 Išsilavinimas

- Turėti diplomu patvirtintą **bent trejų metų universitetinį** išsilavinimą arba atitinkamą kvalifikaciją rinkodaros, verslo administracijos ar susijusioje srityje.

3.3 Profesinė patirtis

- Turėti **bent 3 metų darbo visu etatu profesinę patirtį²**, susijusią su skirsnyje „Pareigos“ aprašytomis užduotimis ir atitinkančią jų lygį.

3.4 Kalbų įgūdžiai

- **labai gerai** mokėti **anglų kalbą (ne žemesniu nei C1 lygiu)**, kuri yra 1-oji kalba;
- **gerai** mokėti vieną iš oficialiųjų ES kalbų **(ne žemesniu nei B2 lygiu)**, kuri yra 2-oji kalba³.

Nurodytieji lygiai atitinka [Bendros Europos kalbų mokėjimo orientacinės sistemą](#).

3.5 Darbo kompiuteriu įgūdžiai

- Privalu gerai mokėti dirbti kompiuteriu. Kandidatai privalo turėti didelę praktinę darbo su kompiuterinėmis programomis, tokiomis kaip „MS Office“ ar pan. (visų pirma „Word“, „Excel“,

¹ Žr. Europos Sąjungos kitų tarnautojų įdarbinimo sąlygų 12 straipsnį.

² Profesinė patirtis skaičiuojama nuo diplomo, kurio reikalaujama pagal 3.2 punktą, gavimo datos.

³ Ši kalba turi skirtis nuo 1-osios kalbos.

„PowerPoint“, „Outlook“), duomenų bazėmis (naudotojo lygiu) ir internetinės paieškos sistemomis, patirtį.

4. ATRANKOS KRITERIJAI

Be reikalaujamos patirties, nustatytos pagal šio pranešimo apie laisvą darbo vietą 3 punktą („Tinkamumo kriterijai“) ir ypač pagal 3.3 punktą, Tarnyba, remdamasi šiais kriterijais, atrinks geriausiai kvalifikuotus kandidatus pokalbiui ir testų etapui:

1. patvirtinta profesinė patirtis, įgyta rengiant ir įgyvendinant rinkodaros iniciatyvas ir (arba) kampanijas (įskaitant skaitmeninės rinkodaros medžiagos rengimą), rinkos tyrimų tyrimus ir duomenų analizę;
2. patvirtinta profesinė patirtis teikiant klientų aptarnavimo paslaugas;
3. patirtis rengiant pranešimus, atsakymus klientams, ataskaitas ir pristatymus;
4. patirtis intelektinės nuosavybės srityje;

Be prieš tai nurodytų kriterijų, į pokalbio ir testo etapą pakviesti kandidatai taip pat bus vertinami pagal šiuos reikalavimus:

Gebėjimai

- **komunikacija** – gebėti aiškiai ir tiksliai komunikuoti žodžiu ir raštu;
- **analizė ir problemų sprendimas** – nustatyti svarbiausius faktus sprendžiant sudėtingus klausimus, teikti kūrybiškus bei praktinius sprendimus;
- **komandinis darbas** – bendradarbiauti su kitais žmonėmis komandoje ir už organizacijos ribų, gerbti skirtumus tarp žmonių; puoselėti komandinę dvasią, skatinant siekti bendrų tikslų ir keistis žiniomis bei patirtimi;
- **mokymasis ir tobulėjimas** – plėtoti ir tobulinti asmeninius įgūdžius ir žinias apie organizaciją ir jos aplinką; įsipareigoti mokyti kitus asmenis, dalytis žiniomis ir sistemingai tobulinti darbo metodus;
- **prioritetų nustatymas ir organizavimas** – gebėti nustatyti svarbiausias užduotis, lanksčiai dirbti ir veiksmingai paskirstyti savo ir kitų asmenų darbo krūvį;
- **gebėjimas prisitaikyti** – patiriant spaudimą veiksmingai dirbti toliau, būti lanksčiam ir prisitaikyti prie kintančios darbo aplinkos; skatinti kitus asmenis daryti tą patį ir koreguoti savo ir grupės darbo metodus pagal kintančias aplinkybes;
- **kokybė ir rezultatai** – prisiimti asmeninę atsakomybę ir imtis iniciatyvos, kad būtų dirbama laikantis aukštų kokybės reikalavimų ir nustatytų procedūrų; sutelkti dėmesį į (vidaus ir išorės) klientų poreikius; savo ir savo komandos darbe ir projektuose diegti sistemingus ir metodiškus procesus;
- **lyderystė** – vadovauti žmonėms ir komandoms siekiant rezultatų; tinkamai paskirstyti darbą savo komandoje ir teikti aiškius nurodymus; skatinti žmonių entuziazmą ir teigiamą požiūrį į darbą ir jų indėlį į sėkmingą EUIPO veiklą.

5. POKALBIAI IR TESTAI RAŠTU

Pirminė atranka

Su tinkamais kandidatais, kurių paraiškos labiausiai atitinka reikalavimus pagal 4 punkte išvardytus atrankos kriterijus, gali būti susisiekiama norint patikrinti jų kalbos įgūdžius (visų pirma šnekamosios anglų kalbos įgūdžius), taip pat įsitikinti, kad jie turi reikiamą profesinę patirtį ir (arba) kitų įgūdžių, žinių ir gebėjimų. Tai, kad susisiekiama dėl pirminės atrankos, nereiškia, kad kandidatai bus

kviečiami į pokalbį. Tai tik vienas iš etapų, siekiant nustatyti į pokalbį kviestinus tinkamiausius kandidatus.

Pokalbis

Pokalbiai vyks internetu ir, atsižvelgiant į darbo pobūdį, bus rengiami anglų kalba. Pagal šiame pranešime apie darbo vietą nurodytus lygius gali būti vertinamas ir kitų atitinkamų kalbų, nurodytų kandidato paraiškoje / CV, mokėjimas.

Per pokalbį bus tikrinamos kandidato žinios su būsimomis pareigomis susijusiais klausimais (techninės žinios ir elgsenos kompetencija), žinios apie tarnybos veiklą ir ES, taip pat ar jis tinkamas atlikti numatytas užduotis ir dirbti tarptautinėje aplinkoje.

Prieš pokalbį pakviestų kandidatų bus paprašyta pateikti atitinkamą profesinę patirtį ir žinias įrodančius dokumentus.

Testas (-ai)

Vienas arba keli pirmiau išvardyti aspektai bus tikrinami per vieną arba kelis testą (-us). Į pokalbio ir testų etapą pakviesti kandidatai išsamią informaciją gaus su kvietimu.

6. BENDRA INFORMACIJA IR ĮDARBINIMO SĄLYGOS

Bendrą informaciją apie EUIPO atrankos ir įdarbinimo procedūras ir sąlygas rasite spustelėję šią [nuorodą](#).

7. KAIP PATEIKTI PARAIŠKĄ?

Jei norite pateikti paraišką, spustelėkite šią [nuorodą](#).

Visi dokumentai, į kuriuos pateiktos nuorodos šiame pranešime arba kurie jame yra minimi, laikomi šio pranešimo apie laisvą darbo vietą dalimi.

Svarbu

Kandidatai turėtų žinoti, kad jų paraiškoje / CV pateikta informacija yra jų vertinimo pagal tinkamumo ir atrankos kriterijus pagrindas. Todėl jie turėtų atidžiai perskaityti reikalavimus ir pateikti pakankamai išsamią informaciją, kad būtų galima atlikti tokį vertinimą. Ypatingą dėmesį reikėtų atkreipti į informaciją apie išsilavinimą ir profesinę patirtį, ypač į tikslias datas, įsipareigojimų aprašymą, vykdomas pareigas ir naudojamą priemonę.

** Jei tarp kalbinių versijų esama neatitikimų, laikoma, kad teisinga yra teksto versija anglų kalba.*