

OGŁOSZENIE O NABORZE W CELU USTANOWIENIA LISTY REZERWOWEJ

Nazwa stanowiska	Specjalista ds. marketingu i obsługi klienta (M/K)
Grupa funkcyjna/grupa zaszeregowania	AD 6
Rodzaj umowy	Pracownik zatrudniony na czas określony
Numer referencyjny	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Termin składania wniosków	26.10.2021 godz. 23.59 czasu Alicante (CET)
Miejsce zatrudnienia	Alicante, HISZPANIA
Lista rezerwowa obowiązuje do	31.12.2023 r.
Liczba kandydatów na liście rezerwowej	12

Urząd Unii Europejskiej ds. Własności Intelektualnej (EUIPO) organizuje procedurę naboru w celu ustanowienia listy rezerwowej osób mających objąć stanowisko(-a) specjalisty(-ów) ds. marketingu i obsługi klienta. Urząd poszukuje specjalistów ds. marketingu i obsługi klienta o dużej wiedzy i wysokich umiejętnościach, którzy potrafią przygotować i wdrożyć kampanie marketingowe i innowacyjne inicjatywy, aby osiągać cele strategiczne. Idealny kandydat musi mieć udokumentowane doświadczenie w dostarczaniu doskonałych rozwiązań w zakresie obsługi klienta. Nabór ma na celu obsadzenie wolnych stanowisk w Dziale Obsługi Klienta. Stworzoną w ten sposób listę rezerwową można też wykorzystać na potrzeby naboru na podobne stanowiska w innych działach, w zależności od potrzeb EUIPO.

1. KONTEKST

1.1 EUIPO

Ponad **25 lat pracy** nad własnością intelektualną skonsolidowało Urząd Unii Europejskiej ds. Własności Intelektualnej (EUIPO). Jest on niezależną, samofinansującą się i niedochodową agencją Unii Europejskiej (UE) odpowiedzialną za rejestrację znaków towarowych i wzorów w UE oraz jednym z najbardziej zaawansowanych technologicznie i innowacyjnych organów w świecie własności intelektualnej (IP). Nowe technologie, takie jak sztuczna inteligencja lub blockchain, są obecnie w pełni wykorzystywane w praktyce EUIPO w zakresie oferowania unikalnych i niezrównanych usług biznesowych: rejestracji i ochrony znaków towarowych i wzorów dla całej Europy w sposób opłacalny, wiarygodny i terminowy.

EUIPO w pełni uwzględnia nowe tendencje w dziedzinie własności intelektualnej pod względem globalizacji i rosnącego znaczenia egzekwowania prawa. Od 2013 r. Urząd jest odpowiedzialny za badania w zakresie własności intelektualnej, komunikację, dzielenie się wiedzą i współpracę z organami egzekwowania prawa, obejmując wszystkie prawa własności intelektualnej za pośrednictwem europejskiego obserwatorium do spraw naruszeń praw własności intelektualnej (Obserwatorium).

EUIPO działa nie tylko w Europie; obecnie Urząd rozszerzył swoją działalność na pięć kontynentów i na przykład realizuje projekty UE dotyczące własności intelektualnej w Chinach, Azji Południowo-Wschodniej, Ameryce Łacińskiej, na Karaibach i w Afryce.

Od kilku lat EUIPO w znacznym stopniu rozwija zaawansowane metody zarządzania projektami jako

preferowany mechanizm wprowadzania zmian w programie zawartym w kolejnych planach strategicznych, z których ostatni – plan strategiczny na 2025 r. – jest obecnie opracowywany.

EUIPO jest zdecentralizowaną, samofinansującą się i jak dotąd największą agencją UE. Wraz z rozwojem gospodarczym Europy i coraz większym zaangażowaniem EUIPO na rzecz tego rozwoju zwiększyła się również liczba pracowników EUIPO, przy czym wzrosła różnorodność specjalizacji (np. specjaliści ds. współpracy międzynarodowej, eksperci ds. sztucznej inteligencji, analitycy danych itp.) oraz ogólny poziom zatrudnienia (wzrost o 5% w ciągu ostatnich 5 lat). Polityka kadrowa EUIPO stwarza interesujące pod względem zawodowym środowisko obejmujące szereg nowatorskich inicjatyw, takich jak programy mentorskie i coachingowe, doradztwo zawodowe i planowanie ścieżki kariery, mobilność wewnętrzną i zewnętrzną, w tym dla organizacji spoza UE, oraz gotowość do stosowania sztucznej inteligencji.

Niedawno udostępniony kompleks [EUIPO](#) jest dogodnie położony nad brzegiem morza w Alicante i znajduje się w nim szereg udogodnień (np. usługi detaliczne, infrastruktura sportowa itp.) dla personelu EUIPO. Ponadto w Alicante mieści się szkoła europejska. Od 2008 r. Urząd dąży do ograniczenia swojego wpływu na środowisko poprzez szeroko zakrojone inicjatywy. Geograficznie zlokalizowany jest on w mieście Alicante, które ma dobre połączenia kolejną szybkobieżną z wieloma miejscami. Ponadto znajduje się w nim czwarty pod względem wielkości port lotniczy w kraju. EUIPO oferuje wyjątkowe połączenie perspektyw zawodowych i jakości życia.

EUIPO jest tętniącą życiem, wielokulturową organizacją, której językami roboczymi są język angielski, francuski, niemiecki, włoski i hiszpański.

Szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej pod adresem:
<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/pl/home>

1.2 DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA

Dział Obsługi Klienta (DOK) we współpracy ze wszystkimi właściwymi działami odpowiada za opracowywanie i realizację strategii, usług i procesów mających na celu zwiększenie zadowolenia klienta oraz dalsze propagowanie kultury doskonałości obsługi klienta w Urzędzie.

Misją DOK jest:

funkcjonowanie jako dynamiczny, wielojęzyczny dział, który promuje i ulepsza usługi i produkty EUIPO poprzez **sluchanie** naszych klientów, zainteresowanych stron, przedsiębiorstw UE i obywateli oraz **pracę z nimi i dla nich**.

DOK obejmuje trzy służby, z których każda zarządzana jest przez szefa służby:

Służba Zaangażowania Klienta (SZK) jest odpowiedzialna za analizę zachowań, potrzeb i informacji zwrotnych głównych segmentów klientów w celu koordynacji projektowania i wdrażania inicjatyw służących maksymalizacji zaangażowania i satysfakcji klientów, a także koordynacji działań zawartych w programie MŚP opracowanym w ramach [planu strategicznego](#).

Służba Obsługi Klienta (SOK) jest odpowiedzialna za zarządzanie usługami dla klientów, w tym udzielanie informacji, odpowiadanie na zapytania i skargi, zarządzanie wyszukiwaniami EUTM oraz publikacjami w zakresie EUTM i zarejestrowanych wzorów wspólnotowych (RCD), a także koordynację procesu ciągłego doskonalenia usług cyfrowych.

Służba Komunikacji Biznesowej (SKB) jest odpowiedzialna za zarządzanie procesami i narzędziami zapewniającymi skuteczną realizację polityki językowej Urzędu, a także za zarządzanie stosunkami i działaniami z Centrum Tłumaczeń dla Organów Unii Europejskiej oraz za koordynowanie udziału Urzędu w zarządzie Centrum.

2. OBOWIĄZKI

Do obowiązków wybranego kandydata, który będzie podlegał właściwemu kierownikowi służby, będzie należeć wykonywanie co najmniej jednego z następujących zadań.

Usługi marketingowe:

- wymyślanie i opracowywanie programów lub kampanii marketingowych oraz nadzorowanie ich realizacji;
- konceptualizacja i wdrażanie wielokanałowych kampanii, zapewnienie zgodności przekazu we wszystkich kanałach;
- identyfikacja i segmentacja kluczowych grup docelowych, analiza i rozwój pozycjonowania produktów i usług oraz optymalizacja doświadczeń klientów;
- projektowanie i prowadzenie badań rynkowych jakościowych lub ilościowych, analiza danych, uwagi klienta, analiza rynku i trendów w celu kalibracji i koncentracji kampanii marketingowych specyficznych dla danego segmentu;
- projektowanie działań promocyjnych z udziałem wewnętrznych i zewnętrznych zainteresowanych stron oraz zapewnianie realizacji uzgodnionych planów pracy i kontynuacji działań, w tym tworzenie cyfrowych treści marketingowych;
- komunikowanie się z wewnętrznymi zainteresowanymi stronami i angażowanie ich w działania związane z klientem oraz propagowanie podejścia zorientowanego na klienta.

Obsługa klienta:

- projektowanie i realizacja inicjatyw mających na celu zrozumienie zachowań klientów i proponowanie rozwiązań maksymalizujących satysfakcję klienta;
- zorientowanie na obsługę klienta poprzez rozwój i wdrażanie usług i rozwiązań dostosowanych do indywidualnych potrzeb kluczowych segmentów docelowych;
- pełna obsługa klienta oparta na segmentach, zapewniająca wsparcie, usługi dopasowane do zmieniających się potrzeb klientów;
- ustanowienie i monitorowanie punktów dostępności dla klientów oraz zapewnienie spójnego doświadczenia klienta we wszystkich punktach kontaktu z Urzędem;
- pełnienie funkcji głównego rozmówcy między kluczowymi użytkownikami, menedżerami ds. kluczowych użytkowników EU IPO, ekspertami ds. znaków towarowych i wzorów przemysłowych, jak również specjalistami ds. informatyki, specjalistami ds. szkoleń (Akademia) i Obserwatorium;
- reprezentowanie Urzędu podczas różnych wydarzeń, szkoleń, takich jak wizyty dostosowane do potrzeb klientów, targi itd., w celu wzmocnienia więzi między Urzędem a jego klientami i odpowiednimi zainteresowanymi stronami.

Myślenie innowacyjne:

- propagowanie kultury innowacji w biurze;
- ocena bieżących procesów/procedur i wydajności usług w celu zidentyfikowania obszarów, w których można zwiększyć innowacyjność;
- współpraca przy projektowaniu nowych procesów biznesowych, jak również ocena już istniejących w celu maksymalizacji wydajności i zaangażowania klientów;
- identyfikowanie i angażowanie czynników sprzyjających innowacjom wewnątrz i na zewnątrz organizacji;

- wdrażanie nowych technologii, takich jak sztuczna inteligencja (AI), oraz dalsze udoskonalanie dostępnych narzędzi do zarządzania relacjami z klientami (CRM) w celu automatyzacji rynku i wykorzystania pełnego potencjału tych narzędzi do skoncentrowania się na obsłudze klienta i rozwiązaniach dostosowanych do jego potrzeb;
- bycie na bieżąco z pojawiającymi się technologiami i trendami w obsłudze klienta, ze szczególnym uwzględnieniem innowacji.

Sporządzanie sprawozdań i prezentacji:

- sporządzanie sprawozdań, notatek i briefingów na wysokim poziomie;
- projektowanie materiałów marketingowych na potrzeby wewnętrznych i zewnętrznych działań, które mogą obejmować tworzenie komunikacji cyfrowej, relacje z mediami, organizację wydarzeń, prezentacji i szkoleń.

Obowiązki wszystkich pracowników:

- aktywne działanie na rzecz osiągnięcia celów EU IPO zgodnie z planem strategicznym;
- wypełnianie wszelkich innych, związanych z pracą zadań i obowiązków, które może przydzielić bezpośredni przełożony.

3. KRYTERIA KWALIFIKOWALNOŚCI

Aby kandydat mógł zostać dopuszczony do procedury naboru, **musi** przed upływem terminu składania zgłoszeń spełniać **wszystkie** wymienione poniżej warunki.

3.1 Warunki ogólne¹

- posiadanie obywatelstwa jednego z państw członkowskich Unii Europejskiej;
- posiadanie pełni praw obywatelskich;
- uregulowany stosunek do służby wojskowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- spełnienie wymogów dotyczących predyspozycji do wykonywania obowiązków wiążących się z danym stanowiskiem;
- fizyczna zdolność do wykonywania przedmiotowych obowiązków.

3.2 Wykształcenie

- Poziom wykształcenia odpowiadający ukończonym **studium uniwersyteckim trwającym co najmniej 3 lata** w odpowiedniej dziedzinie (marketing, administracja biznesowa lub pokrewna dziedzina) potwierdzony dyplomem.

3.3 Doświadczenie zawodowe

- Co najmniej **3 lata odpowiedniego pełnoetatowego doświadczenia zawodowego²** dotyczącego i będącego na poziomie zadań opisanych w „Obowiązках”.

3.4 Znajomość języków obcych

- **doskonała znajomość języka angielskiego (minimum na poziomie C1) – język 1;**
- **dobra znajomość** jednego z języków urzędowych Unii Europejskiej (**minimum na poziomie B2) – język 2³.**

Wskazane poziomy odpowiadają [europejskiemu systemowi opisu kształcenia językowego](#).

¹ Zob. art. 12 warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej.

² Doświadczenie zawodowe liczy się od daty uzyskania dyplomu zgodnie z pkt 3.2.

³ Język ten musi być językiem innym niż język 1.

3.5 Umiejętności komputerowe

- Umiejętność obsługi komputera na poziomie zaawansowanym jest obowiązkowa. Kandydaci muszą wykazać obszerne doświadczenie praktyczne w zakresie aplikacji komputerowych, takich jak pakiet MS Office lub podobny (głównie Word, Excel, PowerPoint, Outlook), bazy danych (na poziomie użytkownika) i przeszukiwanie internetu.

4. KRYTERIA WYBORU

Niezależnie od wymaganego doświadczenia określonego w pkt 3, zwłaszcza pkt 3.3, niniejszego ogłoszenia o naborze (kryteria kwalifikowalności) Urząd zastosuje następujące kryteria w celu wyboru najlepiej wykwalifikowanych kandydatów do udziału w rozmowie kwalifikacyjnej i do fazy testowej:

1. udokumentowane doświadczenie zawodowe w projektowaniu i wdrażaniu inicjatyw lub kampanii marketingowych (w tym opracowywaniu cyfrowych materiałów marketingowych), badaniach rynku i analizie danych;
2. udokumentowane doświadczenie zawodowe w obsłudze klienta;
3. doświadczenie w sporządzaniu notatek, odpowiedzi dla klientów oraz przygotowywaniu raportów i prezentacji;
4. doświadczenie w obszarze własności intelektualnej.

Oprócz spełniania kryteriów wymienionych powyżej kandydaci zaproszeni na rozmowę kwalifikacyjną i fazę testową zostaną ocenieni pod względem następujących wymogów.

Kompetencje

- **komunikacja:** komunikowanie się w sposób jasny i precyzyjny, zarówno ustnie, jak i na piśmie;
- **analiza i rozwiązywanie problemów:** identyfikowanie faktów o znaczeniu krytycznym dla złożonych kwestii oraz opracowywanie kreatywnych i praktycznych rozwiązań;
- **praca z innymi:** współpraca z innymi w zespołach i ponad granicami organizacyjnymi, a także z poszanowaniem różnic między poszczególnymi osobami; krzewienie ducha pracy zespołowej poprzez promowanie wspólnych celów i wymianę wiedzy i doświadczeń;
- **uczenie się i rozwój:** rozwój i doskonalenie indywidualnych umiejętności oraz wiedzy nt. organizacji i jej otoczenia; zaangażowanie w szkolenie innych, dzielenie się wiedzą i systematyczne udoskonalanie metod pracy;
- **wyznaczanie priorytetów i organizacja:** zdolność wyznaczania priorytetów w realizacji najważniejszych zadań, elastyczność w pracy i efektywna organizacja pracy własnej i innych osób;
- **odporność:** utrzymanie skuteczności w czasie pracy pod presją, wykazywanie elastyczności i dostosowywanie się do zmiennego otoczenia pracy; zachęcanie do takiego podejścia innych osób oraz dostosowywanie podejścia swojego i zespołu w celu sprostania zmieniającym się okolicznościom;
- **jakość i rezultaty:** branie na siebie osobistej odpowiedzialności za osiągnięcie wysokiej jakości wyników pracy w ramach ustalonych procedur i podejmowanie inicjatywy w tym zakresie; wykazywanie wyraźnej orientacji na klienta (wewnętrznego i zewnętrznego); wdrażanie procesów systemowych i metodycznych w projekty i prace realizowane samodzielnie i przez własny zespół;
- **przywództwo:** przewodzenie ludziom i zespołom i zarządzanie nimi z ukierunkowaniem na osiągnięcie wyników; odpowiednie delegowanie prac w ramach własnego zespołu i przekazywanie jasnych wytycznych; wzbudzanie w ludziach entuzjazmu i promowanie wśród nich pozytywnego podejścia do ich pracy oraz do wkładu, jaki wnoszą w sukces EU IPO.

5. ROZMOWY KWALIFIKACYJNE I TESTY PISEMNE

Selekcja wstępna

Istnieje możliwość zwrócenia się do kandydatów, których zgłoszenia klasyfikują się wśród najlepiej wykwalifikowanych osób zgodnie z kryteriami wyboru wymienionymi szczegółowo w pkt 4, o zweryfikowanie swoich umiejętności językowych (w szczególności wypowiedzenia się w języku angielskim), jak również o udowodnienie swojego doświadczenia zawodowego lub innych umiejętności, wiedzy i kompetencji. Tego rodzaju kontakt w ramach selekcji wstępnej nie stanowi zaproszenia kandydata na rozmowę kwalifikacyjną: jest to jedynie pewien krok do wyboru najodpowiedniejszych kandydatów celem zaproszenia ich na rozmowę kwalifikacyjną.

Rozmowa kwalifikacyjna

Rozmowy kwalifikacyjne będą prowadzone przez internet i, z uwagi na charakter obowiązków, będą prowadzone w języku angielskim. Ocenie mogą podlegać inne odpowiednie języki zadeklarowane w zgłoszeniu/CV kandydata zgodnie z poziomami wskazanymi w ogłoszeniu o naborze.

Podczas rozmowy kwalifikacyjnej ocenie będzie podlegać wiedza kandydata na temat kwestii dotyczących obowiązków wiążących się z danym stanowiskiem (wiedza techniczna i kompetencje behawioralne), działalności Urzędu i UE oraz predyspozycje kandydata do wykonywania wyznaczonych zadań i pracy w otoczeniu międzynarodowym.

Kandydaci zaproszeni na rozmowę kwalifikacyjną zostaną poproszeni o przedstawienie odpowiednich referencji zawodowych przed wzięciem udziału w rozmowie kwalifikacyjnej.

Test(y)

Ocenę jednego lub kilku z powyższych aspektów dopełni przeprowadzenie jednego bądź kilku testów. Kandydaci zaproszeni do wzięcia udziału w rozmowie kwalifikacyjnej i do przystąpienia do testu otrzymają szczegółowe informacje w tym zakresie w zaproszeniu.

6. OGÓLNE INFORMACJE I WARUNKI ZATRUDNIENIA

W celu uzyskania ogólnych informacji na temat procedury naboru i rekrutacji w EU IPO oraz warunków zatrudnienia należy kliknąć następujący [link](#).

7. SKŁADANIE ZGŁOSZEŃ

Aby wysłać zgłoszenie, należy kliknąć następujący [link](#).

Wszelkie dokumenty załączone za pośrednictwem linków lub wszelkie dokumenty, do których odniesiono się w kontekście niniejszego ogłoszenia, uznaje się za część ogłoszenia o naborze.

Uwaga:

Kandydaci powinni pamiętać, iż informacje zawarte w przedłożonych przez nich zgłoszeniach/CV stanowią podstawę oceny kryteriów kwalifikacji i wyboru. W związku z tym zaleca się, aby kandydaci przeczytali uważnie wymogi i podali istotne informacje w takim stopniu szczegółowości, jaki pozwala na przeprowadzenie tej oceny. W szczególności należy zwrócić uwagę na informacje dotyczące wykształcenia i doświadczenia zawodowego kandydatów, a zwłaszcza na dokładne daty, opis zobowiązań, pełnionych obowiązków i wykorzystywanych narzędzi.

** W przypadku rozbieżności pomiędzy różnymi wersjami językowymi ogłoszenia właściwą wersją jest wersja angielska.*