

ОБЯВА ЗА СВОБОДНО РАБОТНО МЯСТО С ЦЕЛ ИЗГОТВЯНЕ НА СПИСЪК С ОДОБРЕНИ КАНДИДАТИ

Длъжност	Специалист по маркетинг и обслужване на клиенти (М/Ж)
Функционална група/степен	AD 6
Вид на договора	Срочно нает служител
Референтен номер	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Краен срок за подаване на заявления	26.10.2021 г., 23:59 ч., местно време в Аликанте (ЦЕВ)
Месторабота:	Аликанте, ИСПАНИЯ
Списъкът с одобрените кандидати е валиден до	31.12.2023 г.
Брой кандидати в списъка с одобрени кандидати	12

Службата на Европейския съюз за интелектуална собственост (EUIPO) организира процедура за подбор с цел изготвяне на списък с одобрени кандидати за запълване на свободната(ите) длъжност(и) — Специалист по маркетинг и обслужване на клиенти. Службата търси висококвалифицирани и способни специалисти в областта на маркетинга и обслужването на клиенти, които да могат да разработват и провеждат маркетингови кампании и иновативни инициативи с оглед постигането на стратегическите ѝ цели. Подходящият кандидат ще има доказан опит от предоставянето на безупречни решения във връзка с обслужването на клиенти. Процедурата за подбор има за цел запълването на свободни позиции в отдел „Клиенти“. Изготвеният списък с одобрени кандидати може да се използва и за набиране за подобни длъжности в други отдели в зависимост от нуждите на EUIPO.

1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1.1 EUIPO

Службата на Европейския съюз за интелектуална собственост (EUIPO) е утвърдила позицията си въз основа на повече от **25 години дейност** в областта на ИС. EUIPO е независима, самофинансираща се агенция на Европейския съюз (ЕС) с нестопанска цел и отговаря за регистрацията на марки и дизайни в ЕС. Тя е една от технологически най-напредналите и иновативни организации в света на интелектуалната собственост (ИС). Нови технологии като изкуствен интелект (ИИ) и блокови вериги са вече изцяло внедрени в практиката на Службата за реализиране на уникалния ѝ и неоспорим бизнес модел: регистриране и закрила на марки и дизайни на територията на Европа по икономически ефективен и надежден начин, както и в разумни срокове.

EUIPO възприе изцяло новите тенденции в областта на ИС по отношение на глобализацията и нарастващото значение на прилагането на правата на ИС. От 2013 г. Службата отговаря за изследванията в областта на ИС, комуникацията, обмена на знания и сътрудничеството с правоприлагащите органи, обхващайки всички права на ИС, чрез Европейската обсерватория за нарушения на правата на ИС (Обсерваторията).

Дейността на EUIPO засяга не само Европа — Службата е разширила сферата си на влияние

на петте континента, като изпълнява например проекти на ЕС в областта на ИС в Китай, Югоизточна Азия, Латинска Америка, Карибския басейн и Африка.

От много години EUIPO последователно прилага надеждни методи за управление на проекти като предпочитан механизъм за осъществяване на планираните промени, включени в последователните стратегически планове, най-новият от които — СП2025 — се изпълнява понастоящем.

EUIPO е децентрализирана, самофинансираща се и към настоящия момент най-голямата агенция на ЕС. В съответствие с икономическото развитие на Европа и нарастващия принос на EUIPO за него, обхватът и съставът на работната сила на EUIPO също са се увеличили, като е налице по-голямо разнообразие от профили (напр. специалисти в областта на международното сътрудничество, експерти по ИИ, анализатори на данни и др.) и общо равнище (5 % ръст през последните 5 години). Политиките на EUIPO за персонала осигуряват привлекателна в професионално отношение среда, която обединява разнообразни съвременни инициативи, например програми за наставничество и напътствия, възможности за професионално консултиране и планиране на приемствеността, вътрешна и външна мобилност, включително към организации извън ЕС и готовност за ИИ.

Седалището на [EUIPO](https://euiipo.europa.eu/ohimportal/bq/home) е красиво разположено на брега на морето в Аликанте в наскоро открит комплекс, където персоналят на EUIPO ползва богата база (напр. магазини, спортни зали и др.). В Аликанте има също европейско училище. От 2008 г. Службата е поела ангажимент да намали въздействието си върху околната среда чрез мащабни мерки. От гледна точка на местоположението Аликанте е добре свързан град — чрез високоскоростни влакове може да се стигне до много места, и се обслужва от летище, което е 4-ото по големина в страната. EUIPO предлага уникална комбинация от професионални възможности и добро качество на живот.

EUIPO е динамична, мултикултурна организация, чиито работни езици са английски, френски, немски, италиански и испански.

Повече информация можете да намерите на следния уебсайт:

<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/bq/home>

1.2 ОТДЕЛ „КЛИЕНТИ“

Отдел „Клиенти“ отговаря за разработването и изпълнението, в сътрудничество с всички свързани отдели, на политиките, услугите и процедурите, целящи да повишават удовлетвореността на клиентите и да насърчават културата на високо качество на обслужването на клиенти в рамките на Службата.

Мисията на отдел „Клиенти“ е:

Да бъде динамичен и многоезичен отдел, който популяризира и подобрява услугите и продуктите на EUIPO, като **се вслушва и работи съвместно със и в полза на** нашите клиенти, заинтересованите страни и предприятията и гражданите на ЕС.

Отдел „Клиенти“ се състои от три служби, всяка с отделен ръководител:

Службата за активност на клиентите (CES) отговаря за анализа на потребителското поведение и обратната връзка от основните категории клиенти с цел координиране на разработването и изпълнението на инициативи, насочени към постигане на максимална активност и удовлетвореност на клиентите, както и с цел координиране на дейностите, включени в програмата за малките и средните предприятия (МСП), разработена като част от [Стратегическия план](#).

Службата за обслужване на клиентите (CCS) отговаря за управление на услугите за клиенти, включително за предоставянето на информация, отговарянето на запитвания и жалби, управлението на търсения във връзка с марки на ЕС и публикации относно марки на ЕС и регистрирани промишлени дизайни на Общността, както и за координирането на непрекъснатото подобряване на цифровите услуги.

Службата за бизнес комуникация (BCS) отговаря за управлението на процесите и инструментите за гарантиране на ефективното прилагане на езиковата политика на Службата, за управлението на връзките и дейностите, осъществявани с Центъра за преводи за органите на Европейския съюз, както и за координирането на участието на Службата в управителния съвет на Центъра.

2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Под ръководството на съответния ръководител на служба избраният кандидат трябва да изпълнява една или повече от следните задачи:

Маркетинг

- създаване, разработване и контрол на изпълнението на маркетингови програми и/или кампании;
- изготвяне на концепции и провеждане на многоканални кампании, като се гарантира привеждане в съответствие на комуникацията по всички канали;
- идентифициране и сегментиране на основните целеви групи, анализ и създаване на концепции за позициониране на продукти и услуги, както и оптимизиране на качеството на обслужването на клиенти;
- разработване и провеждане на качествени или/и количествени проучвания на пазара, анализиране на данни, нуждите на клиентите, пазарни анализи и тенденции с цел прецизиране и определяне на акценти за специфични за категорията клиенти маркетингови кампании;
- разработване на дейности за популяризиране, съвместно с вътрешни и външни заинтересовани страни, както и гарантиране на изпълнението на договорените работни планове и проследяване на дейностите, включително създаване на цифрово маркетингово съдържание;
- общуване и ангажиране на вътрешните заинтересовани страни в свързани с клиентите дейности и насърчаване на подход, ориентиран към клиентите;

Обслужване на клиенти

- разработване и изпълнение на инициативи за тълкуване на поведението на клиентите и предлагане на решения за постигане на максимално високо качество на обслужване на клиентите;
- постигане на нагласа за обслужване на клиентите чрез разработване и прилагане на индивидуализиране услуги и решения за основните целеви категории клиенти;

- цялостно, базирано на сегментиране обслужване на клиенти, включващо предоставяне на помощни и индивидуализирани услуги, адаптирани към променящите се потребности на клиентите;
- определяне и мониторинг на точките за достъп за клиентите и осигуряване на постоянно качество на обслужването на клиенти във всички точки на взаимодействие със Службата;
- функциониране като централно лице за контакт между основните клиенти, ръководителите за основните клиенти на EUIPO, проверителите на марки и дизайни, както и ИТ специалистите, специалистите в областта на обучението (Академия) и Обсерваторията;
- представителство на Службата на различни мероприятия, обучения, например индивидуализирани посещения на клиенти, изложения и др., с цел укрепване на връзките между Службата, нейните клиенти и съответните заинтересовани страни;

Новаторско мислене

- насърчаване на култура на новаторство в Службата;
- оценяване на текущите процеси/процедури и ефективността на предоставяното обслужване, за да се определят областите, в които е необходимо засилване на новаторството;
- сътрудничество при разработването на нови бизнес процеси, както и оценяване на съществуващите, с цел максимално увеличаване на ефективността и активността на клиентите;
- идентифициране и подпомагане на инициаторите на иновации в рамките на организацията и извън нея;
- въвеждане на нови технологии, например изкуствен интелект (ИИ), както и усъвършенстване на наличните инструменти за управление на връзките с клиенти (CRM) за целите на автоматизацията на пазара и използването на пълния потенциал на тези инструменти в процеса на съсредоточаване върху индивидуализирани услуги и решения за клиенти;
- поддържане на актуална информация относно новите технологии и тенденции в областта на обслужването на клиенти с акцент върху иновациите;

Докладване и представяне

- изготвяне на доклади, бележки и информационни документи с високо равнище на качество;
- изготвяне на маркетингови материали за вътрешни и външни дейности, които може да включват цифрова комуникация, връзки с медиите, организиране на мероприятия, презентации и обучения.

Задължения на всички служители:

- активен принос за постигане на целите на EUIPO в съответствие със стратегическия план;
- изпълнение на други, свързани с работата задължения и отговорности, възложени от прекия ръководител.

3. КРИТЕРИИ ЗА ДОПУСТИМОСТ

За да бъдат допуснати за участие в тази процедура за подбор, кандидатите **трябва** да отговарят на **всички** посочени по-долу условия към крайния срок за подаване на заявления:

3.1 Общи условия¹

- да са граждани на една от държавите — членки на Европейския съюз;
- да не са лишени от граждански права;
- да са изпълнили задълженията си, наложени от приложимите закони за военната служба;
- да отговарят на личностните изисквания относно годността да изпълняват задълженията, свързани с длъжността;
- да са физически годни за изпълнение на задълженията си.

3.2 Образование

- да имат образователна степен, съответстваща на **завършено университетско образование с продължителност най-малко 3 години** в подходяща област (маркетинг, бизнес администрация или в свързана област), удостоверено с диплома.

3.3 Професионален опит

- да имат най-малко **3 години професионален опит по специалността на пълно работно време²** във връзка и на нивото на задачите, описани в раздел „Задължения“.

3.4 Езикови умения

- да имат **отлични познания по английски език (най-малко на ниво C1) — език 1**;
- да имат **добри познания** по един от официалните езици на ЕС (**най-малко на ниво B2) — език 2³**.

Посочените нива съответстват на [Общата европейска референтна рамка за езиците](#).

3.5 Компютърни умения

- Изисква се отлична компютърна грамотност. Кандидатите трябва да имат богат практически опит с компютърни приложения, например включените в пакета на MS Office или подобни (основно Word, Excel, PowerPoint, Outlook), бази данни (на ниво потребител) и търсене в интернет.

4. КРИТЕРИИ ЗА ПОДБОР

Независимо от опита, изискван съгласно точка 3 от настоящата обява за свободно работно място (критерии за допустимост), и по-специално съгласно точка 3.3, Службата ще използва следните критерии, за да подбере най-подходящо квалифицираните кандидати за етапа на събеседването и теста:

¹ Вж. член 12 от Условието за работа на другите служители на Европейския съюз.

² Професионалният опит се изчислява от датата на получаване на дипломата, изисквана съгласно точка 3.2.

³ Този език трябва да бъде различен от език 1.

1. Доказан професионален опит от разработването и провеждането на маркетингови инициативи и/или кампании (вкл. изготвяне на цифрови маркетингови материали), проучвания на пазара и анализ на данни;
2. Доказан професионален опит от предоставянето на услуги на клиенти;
3. Опит от изготвяне на бележки, отговори на клиенти и съставяне на доклади и презентации;
4. Опит в областта на интелектуалната собственост.

В допълнение към горепосочените критерии кандидатите, поканени на събеседване и участие в тест, ще бъдат оценявани и въз основа на следните изисквания:

Компетенции

- **комуникация:** умения за ясна и точна комуникация, устно и писмено;
- **анализиране и решаване на проблеми:** идентифициране на важни фактори в сложни ситуации и предлагане на творчески и практични решения;
- **работа с други хора:** сътрудничество при работа с други хора в екипа и извън организацията, толерантност към различията между хората; създаване на добра работна среда в екипа чрез поощряване на общите цели и обмен на знания и опит;
- **обучение и развитие:** умения за развитие и подобряване на личните способности и знания в организацията и нейното обкръжение; ангажираност за обучаване на хора, обмен на знания и систематично усъвършенстване на методите на работа;
- **определяне на приоритети и организация:** умения за подреждане по приоритет на най-важните задачи, умения за гъвкавост и ефикасно организиране на собственото натоварване и работата на другите;
- **устойчивост:** умения за ефективна работа при натоварване, гъвкавост и адаптиране към променящата се работна среда; мотивиране на околните да правят същото, съобразяване на собствения подход и този на екипа с променящите се обстоятелства;
- **качество и резултати:** умения за поемане на лична отговорност и инициатива за висококачествена работа в рамките на съществуващите процедури; проявяване на ясна ориентираност към клиентите (вътрешни и външни); внедряване на систематични и методични процеси в проектите и в личния начин на работа и този на екипа;
- **лидерство:** ръководство и управление на хора и екипи за постигане на резултати; умения за подходящо делегиране на задачи в собствения екип и даване на ясни насоки; насърчаване на мотивацията и положителната нагласа у хората към работата и приноса им за успеха на EUIPO.

5. СЪБЕСЕДВАНИЯ И ПИСМЕНИ ТЕСТОВЕ

Предварителен подбор

Допустимите кандидати, чиито кандидатури отговарят най-точно на описаните критерии за подбор в точка 4, може да бъдат повикани за проверка на езиковите им умения (по-конкретно устното владеене на английски език), както и за доказване на професионалния опит и/или други умения, знания и компетентности. Тази среща в рамките на предварителния подбор не означава, че кандидатите ще бъдат поканени на събеседване: тя е само етап от подбора на най-подходящите кандидати за събеседване.

Събеседване

Събеседванията ще се състоят в онлайн среда и, с оглед на характера на задълженията, ще се провеждат на английски език. Други езици, свързани с изискванията за работа, посочени в

заявлението/автобиографията на кандидата, може да бъдат оценявани съгласно нивата, посочени в настоящата обява за свободна длъжност.

Събеседването има за цел да провери знанията на кандидата по въпроси, свързани със задълженията, които ще бъдат изпълнявани (технически знания и поведенчески компетентности), дейностите на Службата, познанията за ЕС, пригодността за изпълнение на задачите, които ще се изпълняват, и уменията за работа в международна среда.

Кандидатите, поканени на събеседване, ще бъдат помолени да представят подходящи професионални препоръки, преди да се явят на събеседването.

Тест(ове)

Ще бъдат проведени един или няколко теста с цел допълване на оценката по един или няколко от описаните по-горе аспекти. Кандидатите, поканени на събеседването и теста, ще получат подробна информация заедно с поканата.

6. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ И УСЛОВИЯ ЗА НАЕМАНЕ НА РАБОТА

За обща информация във връзка с процедурите за подбор и назначаване в EUIPO, както и относно условията за наемане на работа, използвайте следната [хипервръзка](#).

7. НАЧИН НА КАНДИДАТСТВАНЕ

За да кандидатствате, кликнете върху следната [хипервръзка](#).

Всички документи, включени чрез хипервръзки или посочени в тази обява, се считат за неразделна част от настоящата обява за свободно работно място.

Важно:

Кандидатите трябва да имат предвид, че информацията, посочена в заявлението/ автобиографията, представлява основа за оценка на допустимостта и критериите за подбор. Затова приканваме всички кандидати да прочетат внимателно изискванията и да предоставят необходимата информация в степен на подробност, която ще позволи извършването на такава оценка. Особено внимание трябва да се обърне на информацията за образование и професионален опит, и по-конкретно на точните дати, описанието на отговорностите, изпълняваните задължения и използваните инструменти.

** Ако има несъответствия между различните езикови версии, английската версия се приема за вярната.*