

STILLINGSOPSLAG MED HENBLIK PÅ OPRETTELSE AF EN RESERVELISTE

Stillingsbetegnelse	Markedsførings- og kundeservicespecialist (M/K)
Ansættelsesgruppe/lønklasse	AD 6
Kontrakttype	Midlertidigt ansat
Reference	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Ansøgningsfrist	26.10.2021 kl. 23.59, lokal tid i Alicante (CET)
Tjenestested	Alicante, SPANIEN
Reservelisten er gyldig indtil	31.12.2023
Antal ansøgere på reservelisten	12

Den Europæiske Unions Kontor for Intellectuel Ejendomsret (EUIPO) afholder en udvælgelsesprocedure med henblik på oprettelse af en reserveliste over kandidater til en eller flere ledige stillinger som markedsførings- og kundeservicespecialist. Kontoret søger særdeles kyndige og dygtige fagfolk inden for markedsføring og kundeservice, der kan udforme og gennemføre markedsføringskampagner og innovative initiativer med henblik på at nå dets strategiske mål. Den ideelle kandidat har dokumenteret erfaring med at tilvejebringe upåklagelige kundeserviceløsninger. Udvælgelsesproceduren har til formål at besætte ledige stillinger i kundeafdelingen. Den heraf følgende reserveliste kan også blive anvendt til ansættelse i lignende stillinger i andre afdelinger afhængigt af EUIPO's behov.

1. BAGGRUND

1.1 EUIPO

Efter mere end [25 års aktiv indsats](#) har Den Europæiske Unions Kontor for Intellectuel Ejendomsret (EUIPO) endegyldigt befæstet sin rolle på området for intellektuel ejendom. EUIPO er et uafhængigt, selvfinansieret, ikke-udbyttegivende EU-agentur med ansvar for registrering af varemærker og design i EU. Det er et af de mest teknologisk avancerede og innovative organer inden for sit felt, intellektuel ejendom (IP). Nye teknologier såsom kunstig intelligens (AI) eller blockchain er nu fuldt integreret i EUIPO's praksis ved håndteringen af dets unikke og suveræne forretningskoncept: omkostningseffektiv, pålidelig og rettidig registrering og beskyttelse af varemærker og design i hele Europa.

EUIPO har fuldt ud tilsluttet sig de nye tendenser på IP-området med hensyn til globalisering og den stigende betydning af håndhævelse. Siden 2013 har kontoret været ansvarligt for IP-forskning, kommunikation, videndeling og samarbejde med håndhævelsesmyndigheder omkring samtlige intellektuelle ejendomsrettigheder via Det Europæiske Observationscenter for Krænkelser af Intellectuelle Ejendomsrettigheder (observationscentret).

EUIPO opererer ikke kun i Europa, men har udvidet sit dækningsområde til de fem verdensdele og gennemfører f.eks. EU-finansierede projekter om IP i Kina, Sydøstasien, Latinamerika, Caribien og Afrika.

I en årrække har EUIPO i vidt omfang anvendt solide projektstyringsmetoder som den foretrukne mekanisme til at gennemføre den forandringsdagsorden, der indgår i på hinanden følgende strategiske planer, hvoraf den seneste, SP2025, på nuværende tidspunkt er i gang.

EUIPO er et decentralt og selvfinansieret EU-agentur og det hidtil største. I tråd med Europas økonomiske udvikling og EUIPO's voksende bidrag hertil er EUIPO's arbejdsstyrke også blevet øget i bredden og dybden med en større diversitet i profiler (f.eks. specialister inden for internationalt samarbejde, AI-eksperter, dataanalytikere osv.) og generelt (en stigning på 5 % i de seneste 5 år). EUIPO's personalepolitikker er et fagligt spændende område med en række avancerede initiativer såsom mentor- og coachingprogrammer, karriererådgivning og planlægning af personaleudskiftning, intern og ekstern mobilitet, herunder til organisationer uden for EU, og forberedelser til kunstig intelligens.

EUIPO er pragtfuldt beliggende på havnefronten i Alicante i et nyligt indviet kompleks med talrige faciliteter, der står til rådighed for EUIPO's ansatte (detailbutikker, sportsanlæg osv.). Herudover findes der en Europaskole i Alicante. Siden 2008 har kontoret forpligtet sig til at mindske sin miljøpåvirkning gennem omfattende initiativer. Alicante har gode trafikforbindelser, bl.a. højhastighedstog til en lang række lokaliteter. Byens lufthavn er den fjerdestørste i landet. EUIPO tilbyder en enestående blanding af faglige muligheder. Vi sætter livskvalitet i højsædet.

EUIPO er en dynamisk, multikulturel organisation, hvis arbejdssprog er engelsk, fransk, tysk, italiensk og spansk.

Yderligere oplysninger findes på følgende websted:

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

1.2 KUNDEAFDELINGEN

Kundeafdelingen (CD) er ansvarlig for i samarbejde med alle relevante afdelinger at udvikle og gennemføre de politikker, tjenester og processer, der har til formål at forbedre kundeoplevelsen og yderligere at fremme en kultur af kundeserviceekspertise inden for kontoret.

Kundeafdelingen har til opgave at:

være en dynamisk, flersproget afdeling, der fremmer og forbedrer EUIPO's tjenester og produkter ved at **lytte til og arbejde sammen med og for** såvel vores kunder og interessenter som EU's virksomheder og borgere.

Kundeafdelingen omfatter tre tjenester, der hver ledes af en kontorchef:

Tjenesten for kundeengagement (CES) er ansvarlig for at analysere de vigtigste kundesegmenters behov, adfærd og feedback med henblik på at koordinere udformningen og gennemførelsen af initiativer, der har til formål at maksimere kundeengagement og -tilfredshed, samt koordinere de aktiviteter, som indgår i de SMV-programmer, der er udviklet som led i den [strategiske plan](#).

Tjenesten for kundepleje (CCS) er ansvarlig for at forvalte tjenesterne til kunder, herunder give oplysninger, besvare forespørgsler og klager, håndtere EU-varemærkesøgninger og publikationer vedrørende EU-varemærker og registrerede EF-design samt koordinere en løbende forbedring af de digitale tjenester.

Tjenesten for erhvervskommunikation (BCS) er ansvarlig for at håndtere processerne og værktøjerne med henblik på at sikre en effektiv gennemførelse af kontorets sprogpolitik samt forvalte forbindelserne og aktiviteterne med Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer og koordinere kontorets deltagelse i centrets bestyrelse.

2. ARBEJDSOPGAVER

Under den relevante kontorchefts ansvar forventes den udvalgte ansøger at varetage én eller flere af følgende opgaver:

Markedsføring

- udarbejde, udvikle og føre tilsyn med gennemførelsen af markedsføringsprogrammer og/eller -kampagner
- konceptualisere og gennemføre kampagner ad flere kanaler og sikre afstemning af budskaber på tværs af alle kanaler
- identificere og segmentere primære målgrupper, analysere og udvikle positionering af produkter og tjenester og optimere kundeoplevelsen
- udforme og gennemføre markedsundersøgelser, kvalitative og/eller kvantitative, analysere data, kundeindsigt, markedsanalyse og tendenser for at afstemme og målrette segmentspecifikke markedsføringskampagner
- udforme oplysningsaktiviteter sammen med interne og eksterne interessenter og sikre gennemførelse af aftalte arbejdsplaner og opfølgning på aktiviteter, herunder udarbejde digitalt markedsføringsindhold
- kommunikere og engagere interne interessenter i de kunderelaterede aktiviteter og fremme en kundeorienteret tilgang.

Kundeservice

- udarbejde og gennemføre initiativer til at forstå kundefærd og foreslå løsninger til at maksimere kundeoplevelsen
- opnå kundeserviceorientering gennem udvikling og gennemførelse af skræddersyede tjenester og løsninger til primære målsegmenter
- sikre fuld segmentbaseret kundeservice, der leverer understøttende, skræddersyede tjenester, der tilpasses kundernes skiftende behov
- etablere og overvåge tilgængelighedspunkter for kunder og tilvejebringe en ensartet kundeoplevelse i forbindelse med alle berøringspunkter med kontoret
- fungere som hovedkontaktpunkt mellem nøglebrugere, EUIPO's nøglebrugeransvarlige, undersøgere af varemærker og design samt IT-specialister, uddannelsesspecialister (Akademiet) og observationscentret
- repræsentere kontoret i forbindelse med forskellige arrangementer, kurser, skræddersyede kundebesøg, messer osv. for at styrke forbindelserne mellem kontoret og dets kunder og relevante interessenter.

Innovationstækning

- fremme innovationskultur i kontoret
- vurdere nuværende processer/procedurer og tjenestepreformance for at identificere områder, hvor innovationen kan forbedres
- samarbejde om udformningen af nye forretningsprocesser samt evaluere eksisterende med henblik på at maksimere effektivitet og kundeengagement
- identificere og engagere katalysatorer for innovation inden for og uden for organisationen
- gennemføre nye teknologier, såsom kunstig intelligens (AI), og yderligere forbedre tilgængelige værktøjer til forvaltning af kunderelationer (CRM) til markedsautomatisering og

udnytte det fulde potentiale af disse værktøjer ved at fokusere på skræddersyet kundeservice og løsninger

- holde sig ajourført med nye teknologier og tendenser inden for kundetjenester, med fokus på innovation.

Rapportering og præsentation

- udarbejde rapporter, notater og briefinger af høj kvalitet
- udforme markedsføringsmaterialer til interne og eksterne aktiviteter, der kunne omfatte udarbejdelse af digital kommunikation, medierelationer, tilrettelæggelse af arrangementer, præsentationer og uddannelse.

Krav til alle ansatte:

- aktivt arbejde hen imod opfyldelsen af EUIPO's mål i overensstemmelse med den strategiske plan
- varetage andre arbejdsrelaterede opgaver og ansvarsområder, som linjeførelsen måtte anmode om.

3. KVALIFIKATIONSKRITERIER

For at komme i betragtning til udvælgelsesproceduren **skal** ansøgerne opfylde **alle** følgende betingelser inden ansøgningsfristen:

3.1 Almindelige betingelser¹

- være statsborger i en af Den Europæiske Unions medlemsstater
- være i besiddelse af alle borgerlige rettigheder
- have opfyldt eventuelle forpligtelser i henhold til gældende love om værnepligt
- opfylde de vandelskrav, der stilles for at udføre de pågældende opgaver
- opfylde de for hvervet nødvendige fysiske krav.

3.2 Uddannelse

- have et uddannelsesniveau, der svarer til afsluttede **universitetsstudier af mindst 3 års varighed** på et relevant område (markedsføring, virksomhedsledelse eller et beslægtet område), attesteret ved et eksamensbevis.

3.3 Erhvervs erfaring

- have mindst **3 års relevant erhvervs erfaring på fuld tid²** i relation til og på niveau med de opgaver, som er beskrevet under "Arbejdsopgaver".

3.4 Sprogkundskaber

- have et **særdeles godt kendskab til engelsk (minimumsniveau C1) – sprog 1**
- have et **godt kendskab** til et af EU's officielle sprog (**minimumsniveau B2) – sprog 2³**.

De angivne niveauer svarer til den [fælles europæiske referenceramme for sprog](#).

¹ Jf. artikel 12 i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union

² Erhvervs erfaringen regnes fra datoen for erhvervelse af det eksamensbevis, der kræves i punkt 3.2.

³ Dette sprog må ikke være det samme som sprog 1.

3.5 IT-kvalifikationer

- Computerkendskab på højt niveau er et krav. Ansøgerne skal have omfattende praktisk erfaring med computerapplikationer såsom MS Office-pakken eller tilsvarende (primært Word, Excel, PowerPoint, Outlook), databaser (på brugerniveau) og internetsøgning.

4. UDVÆLGELSESKRITERIER

Uanset den fornødne erfaring, der fremgår af punkt 3 i dette stillingsopslag (kvalifikationskriterier), og navnlig af punkt 3.3, vil kontoret anvende følgende kriterier med henblik på at udvælge de bedst kvalificerede ansøgere til samtaler og prøver:

1. dokumenteret erhvervserfaring med at udforme og gennemføre markedsføringsinitiativer og/eller -kampagner (herunder udarbejde digitale markedsføringsmaterialer), markedsundersøgelser og dataanalyse
2. dokumenteret erhvervserfaring med at levere kundetjenester
3. erfaring med at udarbejde notater, svar til kunder og udarbejde rapporter og præsentationer
4. erfaring inden for intellektuel ejendom.

Ud over ovenstående kriterier vil ansøgere, der bliver indkaldt til samtaler og prøver, ligeledes blive vurderet ud fra følgende kriterier:

Kompetencer

- **kommunikation:** evne til at kommunikere klart og præcist både mundtligt og skriftligt
- **analyse og problemløsning:** identificere vigtige aspekter i komplekse problemstillinger og udvikle kreative og praktiske løsninger
- **samarbejde med andre:** samarbejde med andre i team og på tværs af organisatoriske grænser og respektere, at mennesker er forskellige, skabe en følelse af korpsånd ved at fremme fælles mål og udveksling af viden og erfaringer
- **læring og udvikling:** udvikle og forbedre personlige færdigheder og viden om organisationen og dens miljø, være villig til at undervise andre, dele viden og systematisk forbedre arbejdsmetoder
- **prioritering og organisation:** evne til at prioritere de vigtigste opgaver, arbejde fleksibelt og organisere egen og andres arbejdsbyrde effektivt
- **stresshåndtering:** forblive effektiv under et stort arbejdspress, være fleksibel og tilpasse sig ændrede arbejdsforhold, tilskynde andre til at gøre det samme og tilpasse sin egen og gruppens tilgang til ændrede omstændigheder
- **kvalitet og resultater:** tage personligt ansvar og initiativ til at udføre arbejde af høj kvalitet inden for fastlagte procedurer, vise en klar kundeorientering (internt og eksternt), integrere systematiske og metodologiske processer i projekter og i eget og teamets arbejde
- **lederskab:** lede og styre medarbejdere og team, så de opnår resultater, uddelegere arbejdet i eget team effektivt og udstikke klare retningslinjer, skabe begejstring og give folk en positiv holdning til deres arbejde og deres bidrag til EUIPO's succes.

5. SAMTALER OG SKRIFTLIGE PRØVER

Forhåndsudvælgelse

Egnede ansøgere, som er blandt de bedst kvalificerede i henhold til de udvælgelseskriterier, der er redegjort nærmere for i punkt 4, kan blive kontaktet med henblik på at kontrollere deres sprogkundskaber (navnlig deres mundtlige sprogkundskaber på engelsk) og deres erhvervserfaring

og/eller andre færdigheder, viden og kompetencer. Denne kontakt i forbindelse med forhåndsudvælgelsen giver ikke ansøgerne ret til at blive indkaldt til samtale, idet dette er et trin i udvælgelsen af de bedst egnede ansøgere, der indkaldes til samtale.

Samtale

Samtalerne finder sted virtuelt og foregår på engelsk i henhold til opgavernes art. Andre relevante sprog som anført i ansøgerens ansøgning/CV kan blive vurderet ud fra de niveauer, der er angivet i dette stillingsopslag.

Under samtalen testes ansøgerens viden om spørgsmål relateret til de arbejdsopgaver, der skal varetages (faglig viden og sociale kompetencer), viden om kontorets aktiviteter og om EU samt ansøgerens egnethed til at varetage de opgaver, der skal udføres, og til at arbejde i et internationalt miljø.

Ansøgere, der indkaldes til samtale, vil blive bedt om at fremlægge relevante faglige referencer, inden de deltager i samtalen.

Prøve(r)

Vurderingen af en eller flere af ovennævnte aspekter foretages på grundlag af en eller flere prøver. Ansøgere, der indkaldes til samtaler og prøver, vil modtage detaljerede oplysninger sammen med indkaldelsen.

6. GENERELLE OPLYSNINGER OG ANSÆTTELSESVILKÅR

Generelle oplysninger om EUIPO's udvælgelses- og ansættelsesprocedurer og ansættelsesvilkår findes [her](#).

7. HVORDAN ANSØGER MAN?

Klik på dette [link](#) for at ansøge.

Alle de dokumenter, der er med som link, eller som der henvises til i dette stillingsopslag, betragtes som en del af opslaget.

Vigtigt:

Ansøgerne bør være opmærksomme på, at oplysningerne i deres ansøgning/CV danner grundlag for vurderingen i henhold til kvalifikations- og udvælgelseskriterierne. De opfordres derfor til at sætte sig grundigt ind i kravene og til at anføre relevant information med en detaljeringsgrad, der muliggør en sådan vurdering. Ansøgerne bør være særligt opmærksomme på oplysninger om deres uddannelse og erhvervserfaring, navnlig præcise datoer, beskrivelse af ansvarsområder, udførte arbejdsopgaver og anvendte redskaber.

** I tilfælde af modstrid mellem de forskellige sprogversioner har den engelske version forrang*