

ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ ΚΕΝΗΣ ΘΕΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΕΦΕΔΡΙΚΟΥ ΠΙΝΑΚΑ

Τίτλος θέσης	Ειδικός σε θέματα μάρκετινγκ και εξυπηρέτησης πελατών
Ομάδα καθηκόντων/βαθμός	AD 6
Τύπος σύμβασης	Έκτακτος υπάλληλος
Αριθμός αναφοράς	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Προθεσμία υποβολής των αιτήσεων υποψηφιότητας	26/10/2021 23:59 ώρα Αλικάντε (Ωρα Κεντρικής Ευρώπης-CET)
Τόπος εργασίας	Αλικάντε, ΙΣΠΑΝΙΑ
Ο εφεδρικός πίνακας ισχύει έως	31/12/2023
Αριθμός υποψηφίων στον εφεδρικό πίνακα	12

Το Γραφείο Διανοητικής Ιδιοκτησίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EUIPO) διοργανώνει διαδικασία επιλογής προκειμένου να καταρτίσει εφεδρικό πίνακα για την κάλυψη μίας ή περισσότερων κενών θέσεων ειδικού σε θέματα μάρκετινγκ και εξυπηρέτησης πελατών. Το Γραφείο αναζητά ικανούς επαγγελματίες στον τομέα του μάρκετινγκ και της εξυπηρέτησης πελατών με υψηλό επίπεδο γνώσεων, οι οποίοι θα είναι ικανοί να σχεδιάζουν και να υλοποιούν εκστρατείες μάρκετινγκ και καινοτόμες πρωτοβουλίες για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Γραφείου. Ο ιδανικός υποψήφιος θα πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία στην παροχή άριστων λύσεων εξυπηρέτησης πελατών. Η διαδικασία επιλογής αποσκοπεί στην κάλυψη κενών θέσεων στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Η εφεδρική λίστα που θα προκύψει μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για προσλήψεις σε παρόμοιες θέσεις σε άλλα τμήματα, ανάλογα με τις ανάγκες του EUIPO.

1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

1.1 Το EUIPO

Με περισσότερα από [25 έτη εργασίας](#) το Γραφείο Διανοητικής Ιδιοκτησίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EUIPO) έχει πλέον εδραιώσει τη θέση του στον τομέα της ΔΙ. Το EUIPO είναι ανεξάρτητος και αυτοχρηματοδοτούμενος οργανισμός μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), ο οποίος είναι αρμόδιος για την καταχώριση των σημάτων, σχεδίων και υποδειγμάτων στην ΕΕ. Είναι ένας από τους πιο προηγμένους τεχνολογικά και καινοτόμους οργανισμούς στον τομέα της διανοητικής ιδιοκτησίας (ΔΙ). Πράγματι, νέες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη (TN) ή η τεχνολογία αλυσίδας συστοιχιών (blockchain), έχουν πλέον ενσωματωθεί πλήρως στην πρακτική του EUIPO και συμβάλλουν στην επίτευξη ενός μοναδικού και εξαιρετικά σημαντικού επιχειρηματικού στόχου: την καταχώριση και την προστασία των σημάτων και των σχεδίων και υποδειγμάτων σε όλη την Ευρώπη κατά τρόπο οικονομικά αποδοτικό, αξιόπιστο και έγκαιρο.

Το EUIPO έχει ενστερνιστεί πλήρως τις νέες τάσεις της ΔΙ όσον αφορά την παγκοσμιοποίηση και την αυξανόμενη σημασία που αποδίδεται στην εφαρμογή της νομοθεσίας. Από το 2013, το Γραφείο είναι αρμόδιο για την έρευνα, την επικοινωνία, την ανταλλαγή γνώσεων και τη συνεργασία με τις αρχές επιβολής του νόμου μέσω του Ευρωπαϊκού Παρατηρητηρίου παραβίασης των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας («το Παρατηρητήριο») για το σύνολο των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας.

Το EUIPO δεν δραστηριοποιείται μόνο στην Ευρώπη. Έχει πλέον διευρύνει την εμβέλειά του στις πέντε ηπείρους και υλοποιεί, για παράδειγμα, έργα ΔΙ της ΕΕ στην Κίνα, τη Νοτιοανατολική Ασία, τη Λατινική Αμερική, την Καραϊβική και την Αφρική.

Εδώ και αρκετά έτη, το EUIPO έχει υιοθετήσει ισχυρές μεθοδολογίες διαχείρισης έργων ως τον προτιμώμενο μηχανισμό για την εφαρμογή της ατζέντας αλλαγών που περιλαμβάνεται σε διαδοχικά στρατηγικά σχέδια, το τελευταίο από τα οποία, το SP2025, βρίσκεται σε εξέλιξη.

Το EUIPO είναι ένας αποκεντρωμένος, αυτοχρηματοδοτούμενος οργανισμός, ο οποίος είναι και ο μεγαλύτερος οργανισμός της ΕΕ έως σήμερα. Σε ευθυγράμμιση με την οικονομική ανάπτυξη της Ευρώπης και την αυξανόμενη συνεισφορά του EUIPO στην ανάπτυξη αυτή, το εργατικό δυναμικό του EUIPO έχει επίσης διευρυνθεί σε εύρος και βάθος, αποκτώντας μεγαλύτερη ποικιλομορφία σε ό,τι αφορά τα προφίλ των εργαζομένων (π.χ. ειδικοί σε θέματα διεθνούς συνεργασίας, ειδικοί ΤΝ, αναλυτές δεδομένων κ.λπ.), αλλά και σε συνολικό επίπεδο (ανάπτυξη της τάξης του 5% τα τελευταία 5 χρόνια). Οι πολιτικές προσωπικού του EUIPO δημιουργούν ένα περιβάλλον με επαγγελματικές προκλήσεις, στο οποίο οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν πληθώρα κορυφαίων πρωτοβουλιών, όπως προγράμματα καθοδήγησης και εκπαίδευσης, συμβουλές καριέρας και σχεδιασμός διαδοχής, δυνατότητες εσωτερικής και εξωτερικής κινητικότητας, επίσης σε οργανισμούς εκτός ΕΕ, αλλά και ευκαιρίες προετοιμασίας για χρήση τεχνολογιών ΤΝ.

Το [EUIPO](#) βρίσκεται σε μια μοναδική, παραθαλάσσια τοποθεσία στο Αλικάντε σε νεόδμητες εγκαταστάσεις, όπου το προσωπικό επωφελείται από τις υπηρεσίες που παρέχονται (όπως υπηρεσίες λιανικής πώλησης, αθλητικές εγκαταστάσεις κ.λπ.). Επιπλέον, το Αλικάντε διαθέτει ευρωπαϊκό σχολείο. Από το 2008, το Γραφείο έχει δεσμευτεί να μειώσει την περιβαλλοντική επιβάρυνση αναλαμβάνοντας εκτεταμένες πρωτοβουλίες. Χάρη στη γεωγραφική του θέση στο Αλικάντε, το EUIPO διαθέτει άρτια συγκοινωνιακή σύνδεση με πολλές τοποθεσίες μέσω αμαξοστοιχιών υψηλής ταχύτητας και εξυπηρετείται από τον 4^ο μεγαλύτερο αερολιμένα της χώρας. Το EUIPO προσφέρει έναν μοναδικό συνδυασμό επαγγελματικών ευκαιριών και ποιότητας ζωής.

Είναι ένας δυναμικός οργανισμός που χαρακτηρίζεται από πολυπολιτισμικότητα και έχει γλώσσες εργασίας τα αγγλικά, τα γαλλικά, τα γερμανικά, τα ιταλικά και τα ισπανικά.

Για περαιτέρω πληροφορίες επισκεφθείτε τον ακόλουθο δικτυακό τόπο:
<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/el/home>

1.2 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών (CD) είναι αρμόδιο για την ανάπτυξη και εφαρμογή, σε συνεργασία με όλα τα αρμόδια τμήματα, των πολιτικών, των υπηρεσιών και των διαδικασιών που αποσκοπούν στη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη και στην περαιτέρω προώθηση μιας νοοτροπίας αριστείας εντός του Γραφείου στην εξυπηρέτηση πελατών.

Αποστολή του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών είναι:

Να αποτελεί ένα δυναμικό, πολύγλωσσο τμήμα που προωθεί και βελτιώνει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του EUIPO **αποδίδοντας τη δέουσα προσοχή και συνεργαζόμενο εξίσου με και υπέρ** των πελατών μας, των ενδιαφερόμενων μερών, των επιχειρήσεων της ΕΕ και των πολιτών.

Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών περιλαμβάνει τρεις υπηρεσίες και η κάθε υπηρεσία διευθύνεται από έναν προϊστάμενο:

Η **υπηρεσία συμμετοχής πελατών (CES)** είναι αρμόδια για την ανάλυση των αναγκών, των συμπεριφορών και της ανατροφοδότησης των βασικών κατηγοριών πελατών με σκοπό τον συντονισμό του σχεδιασμού και της υλοποίησης πρωτοβουλιών που στοχεύουν στη μεγιστοποίηση τη συμμετοχής και της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα MME, το οποίο αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του [στρατηγικού σχεδίου](#).

Η **υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών (CCS)** είναι αρμόδια για τη διαχείριση των υπηρεσιών προς τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών, της απάντησης σε ερωτήσεις και καταγγελίες, της διαχείρισης των αναζητήσεων ΣΕΕ και των δημοσιεύσεων ΣΕΕ & ΚΚΣΥ, καθώς και για τον συντονισμό της συνεχούς βελτίωσης των ψηφιακών υπηρεσιών.

Η **υπηρεσία επιχειρηματικής επικοινωνίας (BCS)** είναι αρμόδια για τη διαχείριση των διαδικασιών και των εργαλείων για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής υλοποίησης της γλωσσικής πολιτικής του Γραφείου, καθώς και για τη διαχείριση των σχέσεων και των δραστηριοτήτων με το Μεταφραστικό Κέντρο των Οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τον συντονισμό της συμμετοχής του Γραφείου στο διοικητικό συμβούλιο του Κέντρου.

2. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Υπό την ευθύνη του αρμόδιου προϊσταμένου Υπηρεσίας, ο επιτυχών υποψήφιος θα εκτελεί ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα καθήκοντα:

Μάρκετινγκ

- Θα σχεδιάζει, θα αναπτύσσει και θα εποπτεύει την υλοποίηση προγραμμάτων και/ή εκστρατειών μάρκετινγκ.
- Θα προσδιορίζει εννοιολογικά και θα υλοποιεί πολυδιαυλικές εκστρατείες, διασφαλίζοντας την εναρμόνιση του μηνύματος σε όλους τους διαύλους.
- Θα προσδιορίζει και θα τμηματοποιεί το κύριο κοινό-στόχο, θα αναλύει και θα αναπτύσσει τη θέση των προϊόντων και υπηρεσιών και θα βελτιστοποιεί την εμπειρία των πελατών.
- Θα σχεδιάζει και θα διεξάγει μελέτες σχετικά με έρευνες αγοράς (ποιοτικές και/ή ποσοτικές), θα αναλύει δεδομένα, θα καταγράφει τις συμπεριφορές των πελατών, θα αναλύει την αγορά και τις τάσεις για την προσαρμογή και στόχευση των εκστρατειών μάρκετινγκ με βάση τις κατηγορίες.
- Θα σχεδιάζει προωθητικές δραστηριότητες με εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, θα διασφαλίζει την υλοποίηση των συμφωνηθέντων προγραμμάτων εργασίας και θα παρακολουθεί τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένης της παραγωγής ψηφιακού περιεχομένου μάρκετινγκ.
- Θα επικοινωνεί και θα προωθεί τη συμμετοχή των εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών στις σχετικές με τους πελάτες δραστηριότητες και θα προάγει πελατοκεντρική προσέγγιση.

Εξυπηρέτηση πελατών

- Θα σχεδιάζει και θα υλοποιεί πρωτοβουλίες με σκοπό την κατανόηση της συμπεριφοράς των πελατών και θα προτείνει λύσεις με σκοπό τη μεγιστοποίηση της εμπειρίας των πελατών.
- Θα είναι προσανατολισμένος προς την κατεύθυνση της εξυπηρέτησης πελατών, μέσω της ανάπτυξης και υλοποίησης υπηρεσιών και λύσεων προσαρμοσμένων στις κύριες κατηγορίες-στόχους.
- Θα διασφαλίζει πλήρως κατηγοριοποιημένη εξυπηρέτηση πελατών, μέσω της παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις εκάστοτε μεταβαλλόμενες ανάγκες τους.
- Θα δημιουργεί και θα παρακολουθεί σημεία πρόσβασης για τους πελάτες και θα διασφαλίζει τη συνεκτική εμπειρία των πελατών αναφορικά με όλα τα σημεία επαφής με το Γραφείο.

- Θα αναλαμβάνει ρόλο κεντρικού συνομιλητή μεταξύ των βασικών χρηστών, των διαχειριστών βασικών χρηστών του EUIPO, των εξεταστών σημάτων, σχεδίων και υποδειγμάτων, καθώς και των ειδικών ΤΠ, των ειδικών κατάρτισης (ακαδημαϊκή κοινότητα) και του Παρατηρητηρίου.
- Θα εκπροσωπεί το Γραφείο σε διάφορες εκδηλώσεις, σε δραστηριότητες κατάρτισης όπως, π.χ. επισκέψεις σε πελάτες, εκθέσεις, κ.λπ., με σκοπό την ενίσχυση των δεσμών μεταξύ του Γραφείου, των πελατών του και των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών.

Προσανατολισμός προς την καινοτομία

- Θα προωθήσει τη φιλοσοφία καινοτομίας στο Γραφείο.
- Θα αξιολογεί τις επιδόσεις των υφιστάμενων διεργασιών/διαδικασιών και υπηρεσιών με σκοπό τον προσδιορισμό τομέων προς ενίσχυση της καινοτομίας.
- Θα συνεργάζεται για τον σχεδιασμό νέων επιχειρηματικών διαδικασιών και θα αξιολογεί τις υφιστάμενες με σκοπό τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και της συμμετοχής των πελατών.
- Θα προσδιορίζει και θα προωθεί τους παράγοντες δημιουργίας καινοτομίας εντός και εκτός του οργανισμού.
- Θα εφαρμόζει αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη (TN), και θα βελτιώνει περαιτέρω τα διαθέσιμα εργαλεία διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες (CRM) με σκοπό την εμπορική προώθηση της αυτοματοποίησης και την αξιοποίηση του πλήρους δυναμικού των εν λόγω εργαλείων όσον αφορά την επικέντρωση σε προσαρμοσμένες υπηρεσίες και λύσεις για τους πελάτες.
- Θα παρακολουθεί διαρκώς τις αναδυόμενες τεχνολογίες και τις τάσεις στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών, με έμφαση στην καινοτομία.

Υποβολή εκθέσεων και παρουσιάσεις

- Θα κατάρτιζε εκθέσεις, υπομνήματα και συνοπτικές ενημερώσεις υψηλής ποιότητας.
- Θα σχεδιάζει το υλικό μάρκετινγκ για εσωτερικές και εξωτερικές δραστηριότητες, όπως παραγωγή ψηφιακού υλικού επικοινωνίας, σχέσεις με τα μέσα ενημέρωσης, διοργάνωση εκδηλώσεων, παρουσιάσεις και κατάρτιση.

Καθήκοντα που αφορούν το σύνολο του προσωπικού:

- Να συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη των στόχων του EUIPO σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο.
- Να εκτελούν κάθε άλλο καθήκον ή αρμοδιότητα που ενδέχεται να ανατεθεί από τον προϊστάμενο του αντίστοιχου τμήματος.

3. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΤΗΤΑΣ

Για να γίνουν δεκτοί στη διαδικασία επιλογής, οι υποψήφιοι **πρέπει** να πληρούν **όλους** τους ακόλουθους όρους κατά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων:

3.1 Γενικοί όροι¹

- Να έχουν την ιθαγένεια κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Να απολαύουν πλήρως των πολιτικών τους δικαιωμάτων
- Να έχουν εκπληρώσει τις στρατιωτικές υποχρεώσεις που υπέχουν βάσει της νομοθεσίας περί στρατολογίας
- Να διαθέτουν τα εχέγγυα ήθους που απαιτούνται για την άσκηση των προβλεπόμενων καθηκόντων

¹ Βλ. άρθρο 12 του Καθεστώτος που εφαρμόζεται στο λοιπό προσωπικό (ΚΛΠ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Να είναι σωματικά ικανοί για την άσκηση των καθηκόντων τους.

3.2 Εκπαίδευση

- Να έχουν επίπεδο εκπαίδευσης που αντιστοιχεί σε ολοκληρωμένες **πανεπιστημιακές σπουδές διάρκειας τουλάχιστον τριών ετών**, σε συναφή τομέα (μάρκετινγκ, διοίκηση επιχειρήσεων ή συναφές γνωστικό πεδίο) πιστοποιούμενες με δίπλωμα.

3.3 Επαγγελματική πείρα

- Να διαθέτουν τουλάχιστον **3 έτη συναφούς επαγγελματικής πείρας πλήρους απασχόλησης²** σε σχέση -και αντίστοιχου επιπέδου- με τα καθήκοντα που περιγράφονται στην ενότητα «Καθήκοντα».

3.4 Γλωσσικές γνώσεις

- Να έχουν **άριστη** γνώση της **αγγλικής γλώσσας (τουλάχιστον επίπεδο C1) – Γλώσσα 1**,
- Να έχουν **καλή γνώση** μίας από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ (**τουλάχιστον επίπεδο B2) – Γλώσσα 2³**.

Τα αναφερόμενα επίπεδα αντιστοιχούν στο [Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τα γλωσσικά προσόντα](#).

3.5 Δεξιότητες χρήσης υπολογιστή

- Απαιτούνται υψηλού επιπέδου γνώσεις πληροφορικής. Οι υποψήφιοι πρέπει να διαθέτουν εκτεταμένη πρακτική πείρα στη χρήση εφαρμογών υπολογιστών, όπως το MS Office ή παρόμοια πακέτα λογισμικού (κυρίως Word, Excel, PowerPoint, Outlook), στη διαχείριση βάσεων δεδομένων (σε επίπεδο χρήστη) και στην αναζήτηση στο Διαδίκτυο.

4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Πέρα από την απαιτούμενη πείρα του σημείου 3 της παρούσας προκήρυξης κενής θέσης (κριτήρια επιλεξιμότητας), και ειδικότερα του σημείου 3.3, το Γραφείο χρησιμοποιεί τα ακόλουθα κριτήρια προκειμένου να επιλέξει τους καταλληλότερους υποψηφίους για το στάδιο της συνέντευξης και δοκιμασίας:

1. Αποδεδειγμένη επαγγελματική πείρα στον σχεδιασμό και την υλοποίηση πρωτοβουλιών και/ή εκστρατειών μάρκετινγκ (συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης ψηφιακού υλικού μάρκετινγκ), μελετών έρευνας αγοράς και ανάλυσης δεδομένων
2. Αποδεδειγμένη επαγγελματική πείρα στην εξυπηρέτηση πελατών,
3. Πείρα στην κατάρτιση ενημερωτικών σημειωμάτων, απαντήσεων προς τους πελάτες, καθώς και στην εκπόνηση εκθέσεων και παρουσιάσεων
4. Πείρα στον τομέα των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας

Εκτός από τα προαναφερθέντα κριτήρια, οι υποψήφιοι που θα κληθούν σε συνέντευξη και γραπτές εξετάσεις θα αξιολογηθούν επίσης βάσει των ακόλουθων κριτηρίων:

² Η επαγγελματική πείρα υπολογίζεται από την ημερομηνία απόκτησης του αντίστοιχου πτυχίου που απαιτείται σύμφωνα με το σημείο 3.2.

³ Η γλώσσα αυτή πρέπει να είναι διαφορετική από τη Γλώσσα 1.

Ικανότητες

- **Επικοινωνία:** ικανότητα γραπτής και προφορικής επικοινωνίας με σαφήνεια και ακρίβεια.
- **Ανάλυση και επίλυση προβλημάτων:** ικανότητα εντοπισμού των κρίσιμων στοιχείων σύνθετων ζητημάτων και ικανότητα ανεύρεσης δημιουργικών και πρακτικών λύσεων.
- **Πνεύμα συνεργασίας:** ικανότητα συνεργασίας με άλλα άτομα στο πλαίσιο ομάδων και σε διοργανικό επίπεδο, σεβασμός της διαφορετικότητας των άλλων, ικανότητα δημιουργίας ομαδικού πνεύματος ενθαρρύνοντας τα μέλη να εργάζονται για την επίτευξη κοινών στόχων και την ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών.
- **Μάθηση και ανάπτυξη:** ικανότητα ανάπτυξης και βελτίωσης των προσωπικών δεξιοτήτων και των γνώσεων σχετικά με τον οργανισμό και το περιβάλλον του οργανισμού, δέσμευση για την κατάρτιση άλλων ατόμων, δεξιότητες ανταλλαγής γνώσεων και συστηματικής βελτίωσης των μεθόδων εργασίας.
- **Ιεράρχηση και οργάνωση:** ικανότητα ιεράρχησης των σημαντικότερων εργασιών, ικανότητα ευελιξίας στην εργασία και αποτελεσματική οργάνωση του φόρτου εργασίας του ίδιου και των άλλων.
- **Προσαρμοστικότητα:** διατήρηση της αποδοτικότητας υπό συνθήκες πίεσης, ευελιξία και ικανότητα προσαρμογής σε μεταβαλλόμενο εργασιακό περιβάλλον, ικανότητα παρακίνησης άλλων να κάνουν το ίδιο, καθώς και προσαρμογή της προσέγγισης του ίδιου και της ομάδας στην οποία συμμετέχει ώστε να αποδέχονται τις μεταβαλλόμενες συνθήκες.
- **Ποιότητα και αποτελέσματα:** ανάληψη προσωπικής ευθύνης και πρωτοβουλίας για την παράδοση έργου υψηλής ποιότητας στο πλαίσιο καθορισμένων διαδικασιών, σαφής προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση του πελάτη (σε εσωτερικό και εξωτερικό επίπεδο), ικανότητα ανάπτυξης συστηματικών και μεθοδικών διαδικασιών σε έργα και εργασίες του ίδιου και της ομάδας στην οποία συμμετέχει.
- **Ηγεσία:** να διοικούν και να διευθύνουν άτομα και ομάδες για την επίτευξη αποτελεσμάτων, να αναθέτουν κατάλληλα καθήκοντα στα μέλη της ομάδας τους και να παρέχουν σαφείς οδηγίες, να εμπνέουν ενθουσιασμό και θετική στάση στους υπαλλήλους σχετικά με την εργασία τους και τη συμβολή τους στα επιτεύγματα του EUIPO.

5. ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΔΟΚΙΜΑΣΙΕΣ

Προεπιλογή

Στους επικρατέστερους υποψηφίους βάσει των κριτηρίων επιλογής που περιγράφονται στο σημείο 4, ενδέχεται να ζητηθεί έλεγχος των γλωσσικών τους γνώσεων (ιδίως της ικανότητας προφορικής επικοινωνίας στα αγγλικά), καθώς και της επαγγελματικής τους πείρας ή/και άλλων δεξιοτήτων, γνώσεων και ικανοτήτων. Ο έλεγχος αυτός κατά τη διαδικασία προεπιλογής δεν συνεπάγεται πρόσκληση των υποψηφίων σε συνέντευξη, αλλά αποτελεί ένα στάδιο επιλογής των καταλληλότερων υποψηφίων που θα κληθούν για συνέντευξη.

Συνέντευξη

Οι συνεντεύξεις θα πραγματοποιηθούν διαδικτυακά και, δεδομένης της φύσης των καθηκόντων, θα διεξαχθούν στην αγγλική γλώσσα. Ενδέχεται να αξιολογηθούν και άλλες γλώσσες που δηλώνονται στην αίτηση/το βιογραφικό σημείωμα του υποψηφίου, ανάλογα με τα επίπεδα που αναφέρονται στην προκήρυξη κενής θέσης.

Κατά τη συνέντευξη θα ελεγχθούν οι γνώσεις του υποψηφίου σε θέματα που αφορούν τα καθήκοντα που θα του ανατεθούν (τεχνικές γνώσεις και δεξιότητες συμπεριφοράς), τις δραστηριότητες του EUIPO, θέματα της ΕΕ, όπως επίσης και η καταλληλότητά του για την εκτέλεση των προβλεπόμενων καθηκόντων και η καταλληλότητά του για εργασία σε διεθνές περιβάλλον.

Οι υποψήφιοι που θα προσκληθούν στη συνέντευξη θα κληθούν να προσκομίσουν τα κατάλληλα επαγγελματικά στοιχεία πριν από τη συμμετοχή τους στη συνέντευξη.

Γραπτές δοκιμασίες

Οι υποψήφιοι ενδέχεται να υποβληθούν σε μία ή περισσότερες δοκιμασίες για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση μίας ή περισσότερων από τις προαναφερθείσες πτυχές. Οι υποψήφιοι που θα προσκληθούν στη συνέντευξη και στις δοκιμασίες θα λάβουν αναλυτικές πληροφορίες μαζί με την πρόσκληση.

6. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Για γενικές πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες επιλογής και πρόσληψης στο EUIPO, καθώς και για τους όρους απασχόλησης, ανατρέξτε στον παρακάτω [σύνδεσμο](#).

7. ΥΠΟΒΟΛΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ

Για να υποβάλετε υποψηφιότητα, κάντε κλικ σε αυτόν τον [σύνδεσμο](#).

Στην παρούσα προκήρυξη κενής θέσης, όλα τα έγγραφα που περιλαμβάνονται ως σύνδεσμοι ή στα οποία γίνεται αναφορά θεωρείται ότι αποτελούν μέρος της συγκεκριμένης προκήρυξης.

Σημαντική επισήμανση:

Επισημαίνεται στους υποψηφίους ότι οι πληροφορίες που παρέχονται στην αίτηση/στο βιογραφικό τους σημείωμα αποτελούν τη βάση για την αξιολόγηση της επιλεξιμότητας και των κριτηρίων επιλογής. Επομένως, οι υποψήφιοι καλούνται να διαβάσουν προσεκτικά τις απαιτήσεις και να υποβάλουν τις σχετικές πληροφορίες με όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την αξιολόγηση. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στις πληροφορίες που αφορούν την εκπαίδευση και την επαγγελματική τους πείρα, ιδίως τις ακριβείς ημερομηνίες, την περιγραφή των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων που έχουν εκτελέσει, καθώς και των εργαλείων που έχουν χρησιμοποιήσει.

Σε περίπτωση που παρατηρούνται διαφοροποιήσεις μεταξύ των γλωσσικών αποδόσεων, ως σωστή απόδοση θεωρείται η αγγλική.