

ÁLLÁSHIRDETÉS TARTALÉKLISTA LÉTREHOZÁSA CÉLJÁBÓL

Munkakör	Marketing- és ügyfélszolgálati szakember (F/N)
Besorolási csoport/fokozat	AD 6
Szerződés típusa	Ideiglenes alkalmazott
Hivatkozás	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
A pályázatok benyújtásának határideje	2021.10.26., 23:59, alicantei helyi idő (közép-európai idő) szerint
A munkavégzés helye	Alicante, SPANYOLORSZÁG
A tartaléklista érvényességi ideje	2023.12.31.
A tartaléklistán szereplő jelöltek száma	12

Az Európai Unió Szellemi Tulajdoni Hivatala (EUIPO) kiválasztási eljárást szervez tartaléklista létrehozása céljából a következő megüresedett álláshely(ek) betöltésére: marketing- és ügyfélszolgálati szakember. A Hivatal olyan nagytudású és rátermett marketing- és ügyfélszolgálati szakembereket keres, akik a Hivatal stratégiai céljainak megvalósulását szem előtt tartva képesek marketingkampányokat és innovatív kezdeményezéseket megtervezni és végrehajtani. Az ideális pályázó igazolt tapasztalattal rendelkezik a kifogástalan ügyfélszolgálati megoldások biztosítása területén. A kiválasztási eljárás célja az Ügyfélszolgálati Osztály megüresedett álláshelyeinek betöltése. Az így létrejövő tartaléklista az EUIPO szükségleteitől függően más osztályok hasonló álláshelyeinek betöltéséhez is felhasználható.

1. HÁTTÉR-INFORMÁCIÓK

1.1 AZ EUIPO

A szellemi tulajdonnal kapcsolatos [több mint 25 évnyi munka](#) révén az Európai Unió Szellemi Tulajdoni Hivatalának (EUIPO) helyzete kiteljesedett. Az EUIPO a védjegyek és formatervezési minták EU-n belüli lajstromozásáért felelős független, önfinanszírozó, nonprofit európai uniós ügynökség, amely a szellemi tulajdon világának technológiai szempontból egyik legfejlettebb és leginnovatívabb szerve. Az olyan új technológiák, mint a mesterséges intelligencia (MI) vagy a blokklánc, mára teljes mértékben beépültek az EUIPO gyakorlatába az egyedi és utánozhatatlan üzleti tevékenységben: a védjegyek és formatervezési minták egész Európára kiterjedő, költséghatékony, megbízható és időben történő lajstromozása és oltalma területén.

Ami a globalizációt és a jogérvényesítés növekvő fontosságát illeti, az EUIPO munkájában teljes mértékben követi a szellemi tulajdonnal kapcsolatos új tendenciákat. 2013 óta a Hivatal felelős a szellemi tulajdonnal kapcsolatos kutatásért, kommunikációért, ismeretmegosztásért és a végrehajtó hatóságokkal a szellemi tulajdoni jogsértések európai megfigyelőközpontján (a továbbiakban: a megfigyelőközpont) keresztül való, valamennyi szellemi tulajdonjogra kiterjedő együttműködésért.

Az EUIPO nemcsak Európában működik, hanem immár öt kontinensre is kiterjesztette tevékenységét, így például szellemi tulajdonnal kapcsolatos uniós projekteket hajt végre Kínában, Délkelet-Ázsiában, Latin-Amerikában, a Karib-térségben és Afrikában is.

Az EUIPO immár évek óta határozottan vallja, hogy az egymást követő stratégiai tervekben – köztük a legutóbbi, jelenleg is zajló SP2025-ben – foglalt változtatási menetrend végrehajtásához megbízható projektirányítási módszerek biztosítják a megfelelő mechanizmust.

Az EUIPO jelenleg a legnagyobb decentralizált, önfinanszírozó európai uniós ügynökség. Európa gazdasági fejlődésével és az EUIPO ebben betöltött egyre jelentősebb szerepével összhangban változatosabb munkaköreivel (pl. nemzetközi együttműködési szakértő, MI-szakértők, adatelemzők stb.) és általános növekedésével (5%-os növekedés az elmúlt 5 évben) a Hivatal személyi állománya is bővült és színesebbé vált. Az EUIPO személyzeti politikája szakmailag izgalmas környezetet biztosít, amelynek számos korszerű kezdeményezés is részét képezi, például mentorálási és coachingprogramok, életpálya-tanácsadási és utánpótlás-tervezési lehetőség, belső és külső – többek között az Európai Unión kívüli szervezetekhez irányuló – mobilitás, valamint felkészültség az MI alkalmazására.

Az [EUIPO](#) Alicantében egy nemrégiben átadott helyszínen, a tengerparton működik, ahol a munkatársak igénybe vehetik az EUIPO létesítményeit (pl. kiskereskedelmi szolgáltatásokat, sportlétesítményeket stb.). Ezenkívül Alicantében egy Európai Iskola is működik. A Hivatal 2008 óta elkötelezett amellett, hogy széles körű kezdeményezésekkel csökkentse környezeti hatását. Földrajzi elhelyezkedése Alicantében jó közlekedési kapcsolatokat tesz lehetővé, nagy sebességű vasút köti össze számos más helyszínnel, és az ország 4. legnagyobb repülőtere is itt található. Az EUIPO a szakmai lehetőségek és az életminőség egyedülálló kombinációját kínálja.

Az EUIPO élénk, multikulturális szervezet, amelynek munkanyelvei az angol, a francia, a német, az olasz és a spanyol.

Bővebb információért látogasson el a következő weboldalra:

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

1.2 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI OSZTÁLY

Az Ügyfélszolgálati Osztály feladata, hogy az összes érintett szervezeti egységgel együttműködve kidolgozza és végrehajtsa azokat az üzletpolitikákat, szolgáltatásokat és eljárásokat, amelyek célja az ügyfélélmény javítása és a Hivatalon belüli kiváló ügyfélszolgálati kultúra előmozdítása.

Az Ügyfélszolgálati Osztály küldetése a következő:

Osztályunk dinamikus és többnyelvű osztály kíván lenni, amely ügyfeleink, érdekelt feleink, az uniós vállalkozások és polgárok **meghallgatása**, valamint **a velük együtt és értük folytatott munka** révén mozdítja elő és javítja az EUIPO szolgáltatásait és termékeit.

Az Ügyfélszolgálati Osztály három szolgálatból áll, amelyek mindegyikét külön szolgálatvezető irányítja:

Az **ügyfél-elkötelezettségért felelős szolgálat** feladata a fő ügyfélszegmensek igényérvényesítési magatartásának és visszacsatolásának elemzése az ügyfél-elkötelezettség és -elégedettség maximalizálását célzó kezdeményezések kialakításának és végrehajtásának összehangolása érdekében, valamint a [stratégiai terv](#) keretében kidolgozott kvv-programban szereplő tevékenységek összehangolása.

Az **ügyféltámogatásért felelős szolgálat** feladata az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások intézése, többek között a tájékoztatás, a megkeresések és panaszok megválaszolása, az európai uniós védjegyek keresésének, valamint az európai uniós védjegyekkel és a lajstromozott közösségi

formatervezési mintákkal kapcsolatos kiadványok kezelése, továbbá a digitális szolgáltatások koordinálása és folyamatos fejlesztése.

Az **üzleti kommunikációért felelős szolgálat** feladata a Hivatal nyelvpolitikájának hatékony végrehajtását biztosító folyamatok és eszközök kezelése, valamint az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontjával fenntartott kapcsolatok és a Fordítóközponttal együtt végzett tevékenységek irányítása, továbbá a Központ igazgatótanácsában való hivatali részvétel koordinálása.

2. FELADATOK

A sikeres pályázóval szemben elvárás, hogy a megfelelő szolgálatvezető irányítása mellett az alábbi feladatok közül egyet vagy többet elvégezzen:

Marketing

- marketingprogramok és/vagy -kampányok végrehajtásának megtervezése, kidolgozása és felügyelete;
- többcsatornás kampányok koncepciójának kialakítása és végrehajtása, az üzenetküldés összehangolásának biztosítása valamennyi csatornán;
- a legfontosabb célközönségek azonosítása és szegmentálása, a termékek és szolgáltatások pozicionálásának elemzése és kidolgozása, valamint az ügyfélművelés optimalizálása;
- minőségi és/vagy mennyiségi szempontú piackutatások megtervezése és lebonyolítása, adatok elemzése, az ügyfelek által szolgáltatott adatok elemzése, piac- és trendelemzés a szegmensekre irányuló marketingkampányok konfigurálása és célzott jellegének meghatározása céljából;
- promóciós tevékenységek megtervezése a belső és külső érdekelt felekkel, valamint az elfogadott munkaterv végrehajtásának biztosítása és a tevékenységek nyomon követése, többek között digitális marketingtartalmak előállítására;
- kommunikáció a belső érdekelt felekkel és azok bevonása az ügyfelekhez kapcsolódó tevékenységekbe, valamint az ügyfélközpontról való megközelítés előmozdítása;

Ügyfélszolgálat

- az ügyfelek magatartásának megértését célzó kezdeményezések megtervezése és végrehajtása, valamint javaslattétel az ügyfélművelés maximalizálását célzó megoldásokra;
- ügyfélközpontság megvalósítása a legfontosabb célszegmenseknek szánt egyedi szolgáltatások és megoldások kidolgozása és végrehajtása révén;
- teljes mértékben szegmensalapú ügyfélszolgálat az ügyfelek változó igényeihez igazodó, támogató és egyedi szolgáltatásokkal;
- az ügyfeleknek szánt hozzáférési pontok létrehozása és nyomon követése, valamint következetes ügyfélművelés biztosítása a Hivatallal való összes érintkezési ponton;
- központi kapcsolattartó szerepének betöltése a kiemelt felhasználók, a kiemelt felhasználókat kezelő EUIPO-szakemberek, a védjegyeket és a formatervezési mintákat elbíráló szakemberek, valamint az informatikai szakemberek, a képzési szakemberek (akadémia) és a megfigyelőközpont között;
- a Hivatal képviselője különféle eseményeken, képzéseken, például egyedi ügyféléllátogatásokon, vásárokon stb. a Hivatal, az ügyfelei és a megfelelő érdekelt felek közötti kapcsolatok megerősítése érdekében;

Innovációközpontú gondolkodás

- az innovációs kultúra előmozdítása a Hivatalnál;
- a jelenlegi folyamatok/eljárások és a szolgáltatási teljesítmény értékelése az innováció fokozását célzó területek feltárása érdekében;

- új üzleti folyamatok kialakításában való együttműködés, valamint a meglévő üzleti folyamatok értékelése a hatékonyság és az ügyfél-elkötelezettség maximalizálása céljából;
- az innovációt előmozdító személyek megnevezése és elkötelezése a szervezeten belül és kívül;
- a kialakulóban lévő technológiák, például a mesterséges intelligencia (MI) alkalmazása, valamint a piaci automatizáláshoz rendelkezésre álló ügyfélkapcsolat-kezelő eszközök továbbfejlesztése és az ezen eszközökben rejlő lehetőségek teljes körű kiaknázása a személyre szabott ügyfélszolgálatra és megoldásokra való összpontosítás során;
- naprakész ismeretek fenntartása a kialakulóban lévő technológiák és az ügyfélszolgálati trendek tekintetében, az innovációra helyezett hangsúllyal;

Jelentéstétel és előadások tartása

- magas szintű jelentések, feljegyzések és tájékoztatók szövegezése;
- belső és külső tevékenységekhez tartozó marketinganyagok megtervezése, többek között digitális kommunikáció előállítás, médiakapcsolatok kialakítása, események, előadások és képzések szervezése.

A teljes személyi állományra vonatkozó feladatok:

- a stratégiai tervvel összhangban aktív munkavégzés az EUIPO céljainak elérése érdekében;
- a közvetlen felettes által esetlegesen kijelölt, egyéb munkával kapcsolatos feladatok és felelősségi körök ellátása.

3. RÉSZVÉTELI FELTÉTELEK

A kiválasztási eljárásban való részvételhez a pályázóknak az **összes** alábbi feltételnek eleget **kell** tenniük a pályázatok benyújtási határidejének időpontjában:

3.1 Általános feltételek¹

- a pályázó az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára;
- állampolgári jogait szabadon gyakorolhatja;
- eleget tett a sorkatonai szolgálatra vonatkozó, jogszabályokban előírt kötelezettségeinek;
- megfelel a feladatok ellátásához szükséges erkölcsi követelményeknek;
- fizikailag alkalmas a feladatok elvégzésére.

3.2 Tanulmányok

- Oklevéllel igazolt, **legalább hároméves**, megfelelő területen (marketing, üzleti ügyvitel vagy kapcsolódó terület) befejezett **egyetemi tanulmányoknak** megfelelő végzettség.

3.3 Szakmai tapasztalat

- Legalább **3 év teljes munkaidős, megfelelő területen szerzett szakmai tapasztalat²** a „Feladatok” alatt ismertetett feladatokkal kapcsolatban és azok szintjén.

3.4 Nyelvismeret

- Az **angol nyelv kiváló, (legalább C1 szintű)** ismerete – **1. nyelv**;
- Az EU valamely hivatalos nyelvének **megfelelő (legalább B2 szintű)** ismerete – **2. nyelv³**.

¹ Lásd az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 12. cikkét.

² A szakmai tapasztalatot a 3.2. pont szerint elvárt diploma megszerzésének dátumától számítják.

³ Ennek a nyelvnek az 1. nyelvtől eltérőnek kell lennie.

A megjelölt szintek [a közös európai nyelvi referenciakeretben](#) megállapított szinteknek felelnek meg.

3.5 Számítógépes ismeretek

- A haladó számítógépes műveltség kötelező. A pályázóknak kiterjedt gyakorlati tapasztalattal kell rendelkezniük olyan számítógépes alkalmazások használata terén, mint az MS Office vagy ahhoz hasonló szoftvercsomag (főként Word, Excel, PowerPoint, Outlook), adatbázisok (felhasználói szinten) és az internetes keresés.

4. KIVÁLASZTÁSI KRITÉRIUMOK

Noha az álláshirdetés 3. pontja (részvételi feltételek), és különösen a 3.3. pont meghatározza a szükséges tapasztalatokat, a Hivatal az alábbi kritériumokat fogja alkalmazni annak érdekében, hogy az interjúra és a tesztre a legalkalmasabb pályázókat válassza ki:

1. igazolt szakmai tapasztalat a marketingkezdemenyvezések és/vagy -kampányok, a piackutatások és az adatelemzés megtervezése és végrehajtása (többek között a digitális marketinganyagok szövegezése) területén;
2. igazolt szakmai tapasztalat az ügyfélszolgálat területén;
3. a feljegyzések, az ügyfeleknek szánt válaszok szövegezése, valamint a jelentések és prezentációk készítése területén szerzett tapasztalat;
4. a szellemi tulajdonhoz fűződő jogok területén szerzett tapasztalat.

A fenti kritériumok mellett az interjúra és a tesztre behívott pályázókat a Hivatal az alábbi követelmények tekintetében is értékeli:

Kompetenciák

- **kommunikáció:** egyértelmű és pontos kommunikáció szóban és írásban egyaránt;
- **elemző- és problémamegoldó készség:** összetett problémák kulcsfontosságú elemeinek felismerése, továbbá kreatív és gyakorlatias megoldások kidolgozása;
- **együttműködési képesség:** együttműködés a közvetlen munkatársakkal és a más szervezeti egységeknél dolgozókkal, valamint tolerancia tanúsítása a személyiségbeli különbségek iránt; csapatszellem megteremtése a közös célok megosztásával, valamint tudás- és tapasztalatcsere útján;
- **tanulási és fejlődőképesség:** személyes készségek fejlesztése, a szervezettel és annak környezetével kapcsolatos ismeretek bővítése; elkötelezettség mások képzése, az ismeretmegosztás és a munkamódszerek rendszeres javítása iránt;
- **szervezőkészség, az elvégzendő feladatok rangsorolásának képessége:** a legfontosabb feladatok kiemelt kezelése, rugalmas munkavégzés és a saját, illetve mások munkájának hatékony beosztása;
- **munkabírás és rugalmasság:** nagy megterhelés mellett is hatékony munkavégzés, rugalmasság és alkalmazkodás a változó munkakörnyezethez; mások ösztönzése ugyanerre, a saját és a csapattagok szemléletének formálása oly módon, hogy alkalmazkodjanak a változó körülményekhez;
- **minőségi és eredményes munkavégzés:** személyes felelősségvállalás és kezdeményezőkézség tanúsítása az előírás szerű, színvonalas munkavégzés érdekében; egyértelmű ügyfélorientált attitűd (a belső és a külső ügyfelek irányába egyaránt); rendszeres és módszeres folyamatok felépítése a projektekhez, valamint saját, illetve csapatának munkájához;
- **vezetői készségek:** a kitűzött eredmények elérése érdekében mások és csapatok irányítása és vezetése; a saját csapatában a munka megfelelő delegálása, világos utasítások

megfogalmazása; a munkatársak munkavégzés, illetve az EUIPO sikeréhez való hozzájárulás iránti elkötelezettségének és pozitív szemléletének ösztönzése.

5. INTERJÚK ÉS ÍRÁSBELI TESZTEK

Előválogatás

Azokkal az érvényes pályázatot benyújtó pályázókkal, akik a 4. pontban ismertetett kiválasztási kritériumok szerint a legjobban képzeteknek minősülnek, nyelvismeretük ellenőrzése (különösen az angol nyelv szóbeli ismerete tekintetében), valamint szakmai tapasztalatuk és/vagy egyéb készségeik, tudásuk és kompetenciáik igazolása céljából felvehetjük a kapcsolatot. Ez az előválogatási megkeresés nem jogosítja fel a pályázót interjúra való behívásra, csupán egy lépés az interjúra behívandó legmegfelelőbb pályázók kiválasztásában.

Interjú

Az interjút virtuálisan tartják, a feladatok jellege miatt angol nyelven. A pályázó pályázatában/önéletrajzában említett más releváns nyelv ismeretének felmérése az ebben az álláshirdetésben szereplő szintek szerint történik.

Az interjú során a Hivatal felméri a pályázónak az elvégzendő feladatokkal kapcsolatos ismereteit (szakmai ismeretek és viselkedésbeli kompetenciák), a Hivatal tevékenységével és az Európai Unióval kapcsolatos tudását, valamint az ellátandó feladatok végrehajtására és a nemzetközi környezetben való munkavégzésre való alkalmasságát.

Az interjúra behívott pályázóknak az interjú előtt megfelelő szakmai referenciákat kell bemutatniuk.

Teszt(ek)

A fenti egy vagy több szempont értékelése mellett legalább egy tesztre is sor kerül. Az interjúra és a tesztekre behívott pályázók a meghívóval együtt részletes tájékoztatást kapnak.

6. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÉS FOGLALKOZTATÁSI FELTÉTELEK

Az EUIPO-nál alkalmazott kiválasztási és felvételi eljárásokkal, valamint a foglalkoztatási feltételekkel kapcsolatos általános információkért látogasson el a következő weboldalra: [link](#).

7. A PÁLYÁZATOK BENYÚJTÁSA

A jelentkezéshez kattintson erre a [linkre](#).

Az ebben a felhívásban említett, illetve a linkek alatt elérhető dokumentumok ezen álláshirdetés részének tekintendők.

Fontos:

Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy pályázatuk elfogadhatóságának és a kiválasztási kritériumok teljesülésének elbírálása a pályázatukban/önéletrajzukban közölt információk alapján történik. Ezért kérjük, figyelmesen olvassák el a követelményeket, és a releváns információkat ezen elbírálást lehetővé tevő részletességgel adják meg. Kérjük, fordítsanak kiemelt figyelmet tanulmányaik és szakmai tapasztalatuk ismertetésére, különösen az időpontok pontosságára és a felelősségi körök, valamint az elvégzett feladatok és a felhasznált eszközök leírására.

** A különböző nyelvi változatok közötti eltérések esetén az angol nyelvi változat tekintendő hitelesnek.*