

AVVISO DI POSTO VACANTE PER ISTITUZIONE DI UN ELENCO DI RISERVA

Qualifica	Esperto di marketing e servizio clienti (M/F)
Gruppo di funzioni/grado	AD 6
Tipo di contratto	Agente temporaneo
Riferimento	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Termine per la presentazione delle candidature	26.10.2021 alle 23:59, ora di Alicante (CET)
Sede di servizio	Alicante (SPAGNA)
Elenco di riserva valido fino al	31.12.2023
Numero di candidati nell'elenco di riserva	12

L'Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale (EU IPO) organizza una procedura di selezione al fine di istituire un elenco di riserva da cui attingere per coprire uno o più posti vacanti di esperto di marketing e servizio clienti. L'Ufficio è alla ricerca di professionisti del marketing e del servizio clienti altamente competenti e capaci, in grado di progettare e attuare campagne di marketing e iniziative innovative che gli permettano di raggiungere i suoi obiettivi strategici. Il candidato ideale deve possedere una comprovata esperienza nella fornitura di soluzioni ineccepibili nell'ambito dell'assistenza alla clientela. La procedura di selezione mira a coprire posti vacanti in seno al dipartimento Clienti; tuttavia, il conseguente elenco di riserva può essere utilizzato anche per l'assunzione in posti analoghi in altri dipartimenti, a seconda delle esigenze dell'EU IPO.

1. CONTESTO

1.1 L'EU IPO

Oltre [25 anni di attività](#) nel settore hanno consolidato il ruolo dell'Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale (EU IPO), un'agenzia dell'Unione europea (UE) indipendente, autofinanziata, non a scopo di lucro, responsabile della registrazione di marchi, disegni e modelli nell'UE e uno degli organismi tecnologicamente più avanzati e innovativi nel mondo della proprietà intellettuale (PI). Ne è dimostrazione il fatto che l'EU IPO abbia attualmente integrato a tutti gli effetti nuove tecnologie, come l'intelligenza artificiale (IA) o la blockchain, nelle proprie pratiche di gestione di una proposta di servizi unica e imbattibile: registrare e proteggere marchi, disegni e modelli per tutta l'Europa in modo affidabile, tempestivo ed efficace in termini di costi.

L'EU IPO ha accolto appieno le nuove tendenze della PI in termini di globalizzazione e di importanza crescente dell'applicazione delle normative e del contrasto. Dal 2013 è responsabile della ricerca, della comunicazione, della condivisione delle conoscenze e della cooperazione con le autorità di contrasto per tutti i diritti di proprietà intellettuale mediante l'Osservatorio europeo sulle violazioni dei diritti di proprietà intellettuale (l'Osservatorio).

L'EU IPO non opera solo in Europa, avendo esteso il proprio raggio d'azione a cinque continenti: ad esempio, sta attuando progetti finanziati dall'UE relativi alla PI in Cina, nel Sud-Est asiatico, in America latina, nei Caraibi e in Africa.

Da diversi anni l'EU IPO si avvale già di solide metodologie di gestione dei progetti quale meccanismo preferito per l'attuazione del programma di cambiamento previsto dai vari piani strategici, l'ultimo dei quali è attualmente in corso (PS 2025).

L'EU IPO è un'agenzia decentrata, autofinanziata e a oggi la più grande dell'UE. In linea con lo sviluppo economico dell'Europa e il crescente contributo che vi apporta l'EU IPO, anche la sua forza lavoro è aumentata in ampiezza e portata, con una maggiore diversità di profili (ad esempio, specialisti della cooperazione internazionale, esperti di IA, analisti di dati ecc.) e di livelli complessivi (crescita del 5 % negli ultimi 5 anni). Le politiche del personale dell'EU IPO costituiscono un ambiente molto interessante dal punto di vista professionale, caratterizzato da una serie di iniziative all'avanguardia quali i programmi di mentoring e tutoraggio, le funzioni di consulenza professionale e pianificazione dell'avvicendamento, la mobilità interna ed esterna (anche verso organizzazioni al di fuori dell'UE) e la preparazione in materia di IA.

L'[EU IPO](#) si trova ad Alicante, in posizione privilegiata di fronte al mare, in un campus inaugurato recentemente che ospita strutture a uso del personale (quali servizi di vendita al dettaglio, impianti sportivi ecc.). Inoltre Alicante è sede di una scuola europea. Dal 2008 l'Ufficio è impegnato a ridurre il proprio impatto ambientale grazie a iniziative di ampia portata. Alicante è in una zona geografica ben collegata con molte località, grazie ai treni ad alta velocità, e ospita il quarto aeroporto più grande del paese. L'EU IPO offre una combinazione unica di opportunità professionali e qualità della vita.

L'EU IPO è un'organizzazione vivace e multiculturale, le cui lingue di lavoro sono lo spagnolo, il tedesco, l'inglese, il francese e l'italiano.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul seguente sito web:
<https://euipo.europa.eu/ohimportal/it/home>

1.2 DIPARTIMENTO CLIENTI

Il dipartimento Clienti è responsabile dello sviluppo e dell'attuazione, in collaborazione con tutti i dipartimenti competenti, delle politiche, dei servizi e dei processi intesi a migliorare l'esperienza del cliente e a promuovere ulteriormente in seno all'Ufficio una cultura di eccellenza dei servizi ai clienti.

La missione del dipartimento Clienti è:

essere un dipartimento dinamico e multilingue che promuove e migliora i servizi e i prodotti dell'EU IPO **ascoltando** i clienti, le parti interessate, le imprese e i cittadini dell'UE e **lavorando con loro e per loro**.

Il dipartimento Clienti comprende tre servizi, ciascuno gestito da un caposervizio:

il **servizio Coinvolgimento dei clienti** è responsabile dell'analisi delle esigenze, dei comportamenti e dei riscontri dei principali segmenti di clientela, al fine di coordinare la progettazione e l'attuazione di iniziative volte a massimizzare il coinvolgimento e la soddisfazione dei clienti, nonché del coordinamento delle attività incluse nel programma per le PMI sviluppato nell'ambito del [piano strategico](#);

il **servizio Clienti** è responsabile della gestione dei servizi ai clienti, fra cui la fornitura di informazioni, la risposta a domande e reclami, la gestione delle ricerche di MUE e delle pubblicazioni di MUE e DMC, nonché del coordinamento nel continuo miglioramento dei servizi digitali;

il **servizio Comunicazioni istituzionali** è responsabile della gestione dei processi e degli strumenti per garantire un'attuazione efficiente della politica linguistica dell'Ufficio, nonché della gestione delle relazioni e delle attività con il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea e del coordinamento della partecipazione dell'Ufficio al Consiglio di amministrazione di detto Centro.

2. FUNZIONI

Sotto la responsabilità del caposervizio pertinente, il candidato prescelto dovrà svolgere uno o più dei compiti di seguito specificati.

Marketing

- Concepire, sviluppare e supervisionare l'attuazione di programmi e/o campagne di marketing;
- concettualizzare e realizzare campagne multicanale, garantendo l'allineamento della messaggistica su tutti i canali;
- individuare e segmentare i pubblici di riferimento principali, analizzando e sviluppando il posizionamento di prodotti e servizi e ottimizzando l'esperienza dei clienti;
- progettare e condurre ricerche di mercato di tipo qualitativo e/o quantitativo, esaminando dati, informazioni sui clienti, analisi e tendenze di mercato per calibrare e focalizzare campagne di marketing specifiche per segmento;
- progettare attività promozionali con le parti interessate interne ed esterne e garantire l'attuazione di piani di lavoro concordati nonché il monitoraggio delle attività, compresa la produzione di contenuti di marketing digitale;
- comunicare con le parti interessate interne coinvolgendole nelle attività relative ai clienti e promuovere l'approccio orientato agli stessi.

Servizio clienti

- Progettare e attuare iniziative per comprendere il comportamento dei clienti e proporre soluzioni per ottimizzarne l'esperienza;
- concretizzare l'orientamento al cliente attraverso lo sviluppo e l'attuazione di servizi e soluzioni su misura per segmenti di riferimento chiave;
- offrire un'assistenza al cliente completa e organizzata per segmenti che fornisca servizi di sostegno, su misura e in grado di adattarsi alle mutevoli esigenze della clientela;
- istituire e monitorare punti di accessibilità per i clienti garantendo loro un'esperienza uniforme presso tutti i punti di contatto con l'Ufficio;
- fungere da interlocutore focale tra Key User, manager dei Key User dell'EU IPO, esaminatori di marchi, disegni e modelli, esperti di informatica, specialisti della formazione (Accademia) e l'Osservatorio;
- rappresentare l'Ufficio in occasione di vari eventi e attività di formazione quali visite dei clienti personalizzate, fiere ecc., in modo da rafforzare i legami tra l'Ufficio, la sua clientela e le parti interessate pertinenti.

Innovazione

- Promuovere la cultura dell'innovazione nell'ufficio;
- valutare i processi/le procedure attuali e l'efficienza del servizio per individuare i settori in cui promuovere l'innovazione;
- collaborare alla progettazione di nuovi processi operativi e valutare quelli esistenti al fine di massimizzare l'efficienza e il coinvolgimento dei clienti;
- individuare e innescare i fattori che favoriscono l'innovazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione;

- attuare tecnologie emergenti, come l'IA, e migliorare ulteriormente gli attuali strumenti di gestione delle relazioni con i clienti per sfruttarne tutto il potenziale (compresa l'automazione) concentrandosi su soluzioni e servizi su misura per i clienti;
- mantenersi aggiornati sulle tecnologie emergenti e sulle tendenze dei servizi ai clienti, prestando particolare attenzione all'innovazione.

Comunicazioni e presentazioni

- Redigere relazioni di alto livello, note e istruzioni;
- progettare materiali di marketing per attività interne ed esterne, tra cui possibilmente produzione di comunicazioni digitali, gestione di rapporti con i media, organizzazione di eventi, presentazioni e attività di formazione.

Compiti applicabili a tutto il personale

- Lavorare attivamente per il raggiungimento degli obiettivi dell'EU IPO in linea con il piano strategico;
- svolgere qualsiasi altro compito lavorativo e accettare le responsabilità eventualmente assegnate dal diretto superiore.

3. CRITERI DI AMMISSIBILITÀ

Per essere ammessi alla selezione i candidati **devono** soddisfare **tutte** le seguenti condizioni entro il termine per la presentazione delle candidature.

3.1 Condizioni generali ⁽¹⁾

- Essere cittadino di uno degli Stati membri dell'Unione europea;
- godere dei diritti civili;
- essere in regola con le leggi applicabili in materia di obblighi militari;
- offrire le garanzie di moralità richieste per le funzioni da svolgere;
- essere fisicamente idoneo all'esercizio delle funzioni.

3.2 Istruzione

- Possedere un livello di studi corrispondente a una **formazione universitaria completa di almeno tre anni** in un settore pertinente (marketing, amministrazione aziendale o un settore correlato) attestata da un diploma.

3.3 Esperienza professionale

- Possedere almeno **tre anni di esperienza professionale pertinente a tempo pieno ⁽²⁾** nell'ambito e al livello dei compiti descritti alla voce «Funzioni».

3.4 Competenze linguistiche

- Avere una conoscenza **eccellente dell'inglese (livello minimo C1) – lingua 1**;
- avere una **buona conoscenza** di una delle lingue ufficiali dell'UE (**livello minimo B2) – lingua 2 ⁽³⁾**.

I livelli indicati corrispondono al [quadro comune europeo di riferimento per le lingue](#).

⁽¹⁾ Cfr. l'articolo 12 del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea.

⁽²⁾ L'esperienza professionale è calcolata a decorrere dalla data di conseguimento del diploma di cui al punto 3.2.

⁽³⁾ Obbligatoriamente diversa dalla lingua 1.

3.5 Competenze informatiche

- È obbligatorio il possesso di competenze informatiche avanzate. I candidati devono possedere una vasta esperienza pratica relativamente ad applicazioni informatiche quali il pacchetto MS Office o strumenti analoghi (principalmente Word, Excel, PowerPoint e Outlook), banche dati (a livello di utente) e ricerche in Internet.

4. CRITERI DI SELEZIONE

Fatta salva l'esperienza richiesta di cui al punto 3 del presente avviso di posto vacante (criteri di ammissibilità), e in particolare al punto 3.3, l'Ufficio si avvale dei criteri indicati di seguito per selezionare i candidati più qualificati per il colloquio e la fase di prova:

1. comprovata esperienza professionale nella progettazione e nell'attuazione di iniziative e/o campagne di marketing (compresa la redazione di materiali di marketing digitale), ricerche di mercato e analisi di dati;
2. comprovata esperienza professionale nella fornitura di servizi ai clienti;
3. esperienza nella redazione di note e risposte ai clienti nonché nella preparazione di relazioni e presentazioni;
4. esperienza nel campo della proprietà intellettuale.

In aggiunta ai criteri summenzionati, i candidati invitati a sostenere il colloquio e la fase di prova saranno valutati anche sulla base dei requisiti riportati di seguito.

Competenze

- **Comunicazione:** capacità di comunicare in modo chiaro e preciso sia oralmente sia per iscritto;
- **analisi e risoluzione dei problemi:** capacità di individuare i fattori critici di questioni complesse e di elaborare soluzioni creative e pratiche;
- **collaborazione:** capacità di lavorare in gruppo con spirito cooperativo e trascendendo i confini organizzativi, nel rispetto delle differenze personali, nonché di instaurare uno spirito di squadra promuovendo la condivisione degli obiettivi e lo scambio di conoscenze ed esperienze;
- **apprendimento e sviluppo:** sviluppare e migliorare le capacità personali e la conoscenza dell'organizzazione e del suo contesto; impegnarsi per formare altre persone, condividere conoscenze e migliorare sistematicamente i metodi di lavoro;
- **priorità e organizzazione:** capacità di attribuire priorità ai compiti più importanti, lavorare in modo flessibile e organizzare in modo efficiente il carico di lavoro proprio e di altri;
- **resilienza:** capacità di rimanere efficienti anche se sottoposti a una forte pressione lavorativa, di essere flessibili e sapersi adattare a un ambiente di lavoro in evoluzione; incoraggiare gli altri a fare altrettanto e adeguare l'approccio personale e della propria squadra al mutare delle circostanze;
- **qualità e risultati:** attitudine ad assumere personalmente la responsabilità e l'iniziativa di eseguire un lavoro di elevato livello qualitativo secondo procedure prestabilite, a dimostrare un chiaro orientamento ai clienti (sia internamente che esternamente) nonché a introdurre processi sistematici e metodici nei progetti e nel lavoro propri e della propria squadra;
- **leadership:** attitudine a dirigere e gestire persone e squadre di lavoro per conseguire risultati, a delegare il lavoro nella propria squadra in modo adeguato fornendo orientamenti chiari nonché a suscitare nelle persone entusiasmo e un atteggiamento positivo verso il loro lavoro e il loro contributo ai risultati dell'EU IPO.

5. COLLOQUI E TEST SCRITTI

Preselezione

I candidati ammissibili le cui domande figurino tra quelle più qualificate sulla base dei criteri di selezione specificati al punto 4 possono essere contattati per dimostrare le proprie competenze linguistiche (in particolare la produzione orale in inglese) e dare prova delle proprie esperienze professionali e/o di altre abilità, conoscenze e competenze. Questo contatto a fini di preselezione è una fase della procedura di selezione dei candidati più idonei da convocare per il colloquio e non conferisce il diritto di essere invitati a sostenere detto colloquio.

Colloquio

I colloqui si svolgono in modalità virtuale e, considerata la natura del posto, si tengono in inglese. Altre lingue dichiarate dal candidato nella domanda/nel curriculum vitae possono essere valutate sulla base dei livelli specificati nel presente avviso di posto vacante.

Il colloquio è inteso a valutare le conoscenze del candidato per quanto riguarda questioni inerenti alle funzioni da svolgere (conoscenze tecniche e competenze comportamentali), le attività dell'Ufficio, la conoscenza dell'UE e l'idoneità a eseguire i compiti previsti nonché a lavorare in un contesto internazionale.

I candidati invitati al colloquio saranno invitati a produrre le referenze professionali opportune prima di sostenerlo.

Prove

Una o più prove completeranno la valutazione di uno o più degli aspetti di cui sopra. I candidati convocati al colloquio e alle prove riceveranno informazioni dettagliate unitamente all'invito.

6. INFORMAZIONI GENERALI E CONDIZIONI DI IMPIEGO

Per informazioni generali sulle procedure di selezione e assunzione presso l'EU IPO e sulle condizioni d'impiego, consultare il seguente [link](#).

7. PRESENTAZIONE DELLE CANDIDATURE

Per presentare la propria candidatura cliccare su questo [link](#).

Tutti i documenti ai quali rinviano i link o è fatto riferimento nel contesto del presente avviso di posto vacante sono considerati parte integrante dello stesso.

N.B.: si fa presente ai candidati che le informazioni fornite nella candidatura e/o nel curriculum vitae costituiscono la base per la valutazione dei criteri di ammissibilità e selezione. Pertanto si invita a leggere con attenzione i requisiti e a fornire le informazioni del caso in modo sufficientemente dettagliato per consentire tale valutazione. Un'attenzione particolare va riservata alle informazioni relative all'istruzione e all'esperienza professionale, specialmente per quanto riguarda l'esattezza delle date e la descrizione delle responsabilità, delle funzioni svolte e degli strumenti utilizzati.

() In caso di discrepanze tra le diverse versioni linguistiche, fa fede la versione in lingua inglese.*