

AVVIŻ TA' POŻIZZJONI VAKANTI GHAT-TFASSIL TA' LISTA TA' RIŻERVA

Titolu tal-impjieg	Speċjalist tal-Kummerċjalizzazzjoni u tas-Servizz għall-Klijenti (M/F)
Grupp ta' funzjonijiet/grad	AD 6
Tip ta' kuntratt	Aġent Temporanju
Referenza	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Data ta' skadenza għall-applikazzjonijiet	26/10/2021 23:59 Ħin ta' Alicante (CET)
Post tal-impjieg	Alicante, SPANJA
Lista ta' riżerva (LtR) valida sa	31/12/2023
Numru ta' kandidati fuq I-RL	12

L-Uffiċċju tal-Proprietà Intellettwali tal-Unjoni Ewropea (EUIPO) qed jorganizza proċedura ta' għażla sabiex ifassal lista ta' riżerva li minnha timtela/jimtlew pożizzjonijiet vakanti ta' Speċjalist tal-Kummerċjalizzazzjoni u tas-Servizz għall-Klijenti. L-Uffiċċju qed ifittex professjonisti tal-kummerċjalizzazzjoni u tas-servizzi għall-klijenti infurmati u kompetenti ħafna li jkunu kapaċi jfasslu u jimplementaw kampanji ta' kummerċjalizzazzjoni u inizjattivi innovattivi bil-ħsieb li jintlaħqu l-għanijiet strateġiċi tiegħu. Il-kandidat ideali jkollu rekord ippruvat li jipprova soluzzjonijiet impekkabbli fir-rigward tas-servizz għall-klijenti. Il-proċedura tal-għażla għandha l-għan li timla postijiet vakanti fid-Dipartiment tal-Klijenti. Il-lista ta' riżerva sussegwenti tista' tintuża wkoll għar-reklutaġġ f'pożizzjonijiet simili f'dipartimenti oħra skont il-ħtiġijiet tal-EUIPO.

1. SFOND

1.1 L-EUIPO

Aktar minn **25 sena ta' hidma** fejn tidhol il-IP kkonsolidaw l-Uffiċċju tal-Proprietà Intellettwali tal-Unjoni Ewropea (EUIPO). Hija aġenzija tal-Unjoni Ewropea (UE) indipendenti, awtofinanzjata u mingħajr skop ta' qligħ responsabbli għar-reġistrazzjoni tat-trademarks u d-disinjati fl-UE u waħda mill-aktar korpi teknoloġikament avvanzati u innovattivi fid-dinja tal-Proprietà Intellettwali (IP). Tabilhaqq, teknoloġiji godda bħall-Intelliġenza Artifiċjali (IA) jew il-blockchain issa huma inkorporati b'mod sħiħ fil-prattika tal-EUIPO fl-amministrazzjoni tal-proposta kummerċjali unika u insuperabbli tiegħu: ir-reġistrazzjoni u l-protezzjoni tat-trademarks u d-disinjati għall-Ewropa kollha b'mod effettiv, affidabbli u f'waqtu.

L-EUIPO laqa' bis-sħiħ ix-xejriet godda tal-IP f'termini ta' globalizzazzjoni u l-importanza emergenti tal-infurzar. Mill-2013, l-Uffiċċju huwa responsabbli għar-riċerka dwar l-IP, il-komunikazzjoni, il-qsim tal-għarfien u l-kooperazzjoni mal-awtoritajiet tal-infurzar, li jkopru d-DPI kollha, permezz tal-Osservatorju Ewropew tal-Ksur tad-Drittijiet tal-IP (l-Osservatorju).

L-EUIPO ma joperax biss fl-Ewropa, issa kabbar l-impronta tiegħu għall-ħames kontinenti u, pereżempju, qed jimplementa proġetti ffinanzjati mill-UE dwar il-PI fiċ-Ċina, fix-Xlokk tal-Asja, fl-Amerka Latina, fil-Karibew u fl-Afrika.

Għal numru ta' snin, l-EUIPO għaqqad b'mod sod il-metodoloġiji solidi tal-ġestjoni tal-proġetti bħala l-mekkaniżmu ppreferut biex tiġi implimentata l-aġenda tal-bidla inkluża fi Pjanijiet Strateġiċi suċċessivi, li l-aħħar wieħed minnhom, SP2025, għaddej bħalissa.

S'issa l-EUIPO huwa decentralizzat, awtofinanzjat u l-akbar Aġenzija tal-UE. F'konformità mal-iżvilupp ekonomiku tal-Ewropa u l-kontribut dejjem akbar tal-EUIPO għaliha, il-forza tax-xogħol tal-EUIPO kibret fl-istrutturi kollha tagħha, b'diversità akbar ta' profili (eż. speċjalisti fil-kooperazzjoni internazzjonali, esperti tal-IA, analisti tad-*data*, eċċ.) u fil-livelli globali (tkabbir ta' 5 % f'dawn l-aħħar 5 snin). Il-politiki tal-persunal tal-EUIPO jikkostitwixxu ambjent eċċitanti professjonali, li jinkludi varjetà ta' inizjattivi avvanzati ħafna bħal programmi ta' mentoraġġ u taħriġ, kapacità ta' konsulenza dwar il-karriera u l-ippjanar tas-suċċessjoni, mobbiltà interna u esterna, inkluż lill-organizzazzjonijiet barra mill-UE u t-tnejja għall-IA.

L-[EUIPO](#) jinsab f'post mill-isbaħ ma' xatt il-baħar f'Alicante f'kampus li għadu kif ġie inawgurat, fejn il-persunal jibbenefika mill-faċilitajiet tal-EUIPO (bħas-servizzi bl-imnut, il-faċilitajiet tal-isport, eċċ.). Barra minn hekk, f'Alicante hemm Skola Ewropea. Sa mill-2008, l-Uffiċċju huwa impenjat li jnaqqas l-impatt ambjentali tiegħu permezz ta' inizjattivi estensivi. Il-pożizzjoni ġeografika tiegħu f'Alicante hija konnessa sew, b'konnessjonijiet tal-ferrovija ta' veloċità għolja għal ħafna postijiet u tospita r-raba' l-akbar ajruport fil-pajjiż. L-EUIPO joffri taħlita unika ta' opportunitajiet professjonali u kwalità ta' ħajja.

L-EUIPO huwa organizzazzjoni vibranti, multikulturali li l-lingwi tax-xogħol tiegħu huma l-Ingliż, il-Franciż, il-Ġermaniż, it-Taljan u l-Ispanjol.

Għal aktar informazzjoni jekk jogħġbok ikkonsulta s-sit web li ġej:
<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/mt/home>

1.2 ID-DIPARTIMENT TAI-KLIJENTI

Id-Dipartiment tal-Klijenti (CD) huwa responsabbli għall-iżvilupp u l-implimentazzjoni, f'kooperazzjoni mad-dipartimenti rilevanti kollha, tal-politiki, tas-servizzi u tal-proċessi maħsuba biex itejbu l-esperjenza tal-klijenti u jkomplu jippromwovu kultura ta' eċċellenza fis-servizz lill-klijenti fi ħdan l-Uffiċċju.

Il-missjoni tad-dipartiment tas-CD hija:

Li jkun dipartiment dinamiku u multilingwi li jippromwovi u jtejjeb is-servizzi u l-prodotti tal-EUIPO billi **jisma' u jaħdem** mal-klijenti, mal-partijiet ikkonċernati, man-negozji tal-UE u maċ-ċittadini tagħna u jaħdem **għalihom** bl-istess mod.

Ic-CD huwa magħmul minn tliet servizzi, kull wieħed immexxi minn Kap tas-Servizz:

Is-Servizz tal-Involvement tal-Klijenti (CES) huwa responsabbli għall-analiżi tal-imġiba tal-ħtiġijiet u r-rispons tas-segmenti ewlenin tal-klijenti sabiex jikkoordina t-tfassil u l-implimentazzjoni ta' inizjattivi maħsuba biex jimmassimizzaw l-involvement u s-sodisfazzjon tal-klijenti kif ukoll il-koordinazzjoni tal-attivitajiet inklużi fil-programm tal-SMEs żviluppat bħala parti mill-[Pjan Strateġiku](#).

Is-Servizz ta' Għajnuna lill-Klijenti (CCS) huwa responsabbli għall-ġestjoni tas-servizzi għall-klijenti inkluż l-għoti ta' informazzjoni, it-tweġiba għal mistoqsijiet u lmentijiet, il-ġestjoni tat-tfittxijiet tal-EUTM u tal-pubblikazzjonijiet tal-EUTM u tal-RCD, kif ukoll il-koordinazzjoni ta' titjib kontinwu tas-servizzi diġitali.

Is-Servizz tal-Komunikazzjonijiet Kummerċjali (BCS) huwa responsabbli għall-ġestjoni tal-proċessi u tal-għodod biex tiġi żgurata implimentazzjoni effiċjenti tal-Politika Lingwistika tal-Uffiċċju, kif ukoll il-ġestjoni tar-relazzjonijiet u l-attivitajiet maċ-Ċentru tat-Traduzzjoni għall-Korpi tal-Unjoni Ewropea u għall-koordinazzjoni tal-parteciġazzjoni tal-Uffiċċju fil-Bord tat-Tmexxija taċ-Ċentru.

2. DMIRIJET

Taħt ir-responsabbiltà tal-Kap tas-Servizz rilevanti, il-kandidati magħżula se jkunu mistennija li jwettqu xi wħud mill-kompiti li ġejjin:

Kummerċjalizzazzjoni

- Joħolqu, jiżviluppaw u jissorveljaw l-implimentazzjoni ta' programmi u/jew kampanji ta' kummerċjalizzazzjoni);
- Joħolqu kunċetti u jimplimentaw kampanji b'diversi kanali, filwaqt li jiżguraw l-allinjament tal-messaġġi fil-kanali kollha;
- Jidentifikaw u jaqsmu udjenzi ewlenin fil-mira, janalizzaw u jiżviluppaw il-pożizzjonament tal-prodotti u s-servizzi u jottimizzaw l-esperjenza tal-klijenti;
- Ifasslu u jwettqu studji tar-riċerka tas-suq kwalitattivi jew/u kwantitattivi, janalizzaw id-*data*, l-għarfien tal-klijenti, l-analiżi tas-suq u x-xejriet biex jiġu kkalibrati u ffokati kampanji ta' kummerċjalizzazzjoni speċifiċi għas-segment;
- Ifasslu attivitajiet promozzjonali ma' partijiet ikkonċernati interni u esterni u jiżguraw l-implimentazzjoni ta' pjanijiet ta' ħidma miftiehma u s-segwitu ta' attivitajiet inkluż il-produzzjoni ta' kontenut ta' kummerċjalizzazzjoni diġitali;
- Jikkomunikaw u jinvolvu lill-partijiet ikkonċernati interni fl-attivitajiet relatati mal-klijenti u jippromwovu l-approċċ xprunat mill-klijenti;

Servizz għall-Klijenti

- Ifasslu u jimplimentaw inizjattivi biex tintiehem l-imġiba tal-klijenti u jipproponu soluzzjonijiet biex tiġi massimizzata l-esperjenza tal-klijenti;
- Jiksbu orjentazzjoni lejn is-servizz għall-klijenti, permezz tal-iżvilupp u l-implimentazzjoni ta' servizzi u soluzzjonijiet imfassla apposta għas-segmenti fil-mira ewlenin;
- Servizz għall-klijenti komplut ibbażat fuq segmenti li jipprovdi servizzi ta' appoġġ u mfassla apposta li jadattaw għall-ħtiġijiet li jinbidlu tal-klijenti;
- Jistabbilixxu u jimmonitorjaw punti ta' aċċessibbiltà għall-klijenti u jipprovdu esperjenza konsistenti tal-klijenti fil-punti kollha ta' kuntatt mal-Uffiċċju;
- Iservu bħala interlokutor fokali bejn l-Utenti Ewlenin, il-Maniġers Ewlenin tal-Utenti tal-EUIPO, l-eżaminaturi tat-Trade mark u tad-Disinn kif ukoll l-ispeċjalisti tal-IT, l-ispeċjalisti tat-taħriġ (Akkademja) u l-Osservatorju;
- Jirrappreżentaw lill-Uffiċċju f'diversi avvenimenti, taħriġ bħal żjarat tal-klijenti, fieri, eċċ. imfassla apposta, sabiex jissahħu r-rabtiet bejn l-Uffiċċju u l-klijenti tiegħu u l-partijiet ikkonċernati rilevanti;

Ħsieb dwar l-Innovazzjoni

- Jippromwovu l-kultura tal-innovazzjoni fl-uffiċċju;
- Jivvalutaw il-proċessi/il-proċeduri attwali u l-prestazzjoni tas-servizz biex jidentifikaw oqsma biex itejbu l-innovazzjoni;
- Jikkollaboraw fit-tfassil ta' proċessi kummerċjali ġodda kif ukoll jevalwaw dawk eżistenti bil-għan li jimmassimizzaw l-effiċjenza u l-involviment tal-klijenti;
- Jidentifikaw u jinvolvu l-faċilitaturi tal-innovazzjoni fi ħdan l-organizzazzjoni u barra minnha;
- Jimplimentaw teknoloġiji emerġenti, bħall-Intelliġenza artifiċjali (IA), u jkomplu jtejbju l-għodod disponibbli għall-Ġestjoni tar-Relazzjonijiet mal-Klijenti (CRM) għall-awtomatizzazzjoni tas-

suq u jisfruttaw il-potenzjal sħiħ ta' dawn l-għodod billi jiffukaw fuq servizzi u soluzzjonijiet tal-klijenti mfassla apposta;

- Jibqgħu aġġornati mat-teknoloġiji emergenti u x-xejriet tas-servizzi tal-klijenti, b'enfasi fuq l-innovazzjoni;

Rappurtar u preżentazzjoni

- Jabbozzaw rapporti, noti u briefings ta' livell għoli;
- Ifasslu materjali ta' kummerċjalizzazzjoni għal attivitajiet interni u esterni li jistgħu jinkludu l-produzzjoni ta' komunikazzjoni diġitali, relazzjonijiet mal-midja, l-organizzazzjoni ta' avvenimenti, preżentazzjonijiet u taħriġ.

Dmirijiet li japplikaw għall-persunal kollu:

- Fidma attiva biex jintlaħqu l-oġġettivi tal-EUIPO, f'konformità mal-Pjan Strateġiku;
- Twettiq ta' kwalunkwe dmir u responsabbiltà oħra relatati max-xogħol li jistgħu jiġu assenjati mis-Superjur Ġerarkiku Dirett.

3. KRITERJI TA' ELIĠIBILTÀ

Sabiex ikunu ammissibbli għal din l-għażla, il-kandidati **għandhom** jissodisfaw il-kundizzjonijiet **kollha** li ġejjin sad-data tal-iskadenza għas-sottomissjoni ta' applikazzjonijiet:

3.1 Kindizzjonijiet ġenerali¹

- Ikunu ċittadini ta' wieħed mill-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea;
- Igawdu mid-drittijiet kollha bħala ċittadini;
- Ikunu ssodisfaw kwalunkwe obbligu impost mil-liġijiet dwar is-servizz militari;
- Jissodisfaw ir-rekwiżiti tal-karattru dwar l-adegwatezza għat-twettiq tad-dmirijiet involuti;
- Ikunu fiżikament b'saħħithom sabiex iwettqu d-dmirijiet.

3.2 Edukazzjoni

- Ikollhom livell ta' edukazzjoni li jikkorrispondi għal studji universitarji kompluti **ta' mill-inqas 3 snin** f'qasam rilevanti (Kummerċjalizzazzjoni, Amministrazzjoni tan-Negozju, jew qasam relatat) attestat b'diploma.

3.3 Esperjenza professjonali

- Ikollhom minimu ta' **3 snin ta' esperjenza professjonali rilevanti full-time²** fir-rigward u fil-livell tal-kompiti deskritti taħt "Dmirijiet".

3.4 Hiliet lingwistiċi

- Ikollhom għarfien eċċellenti **tal-Ingliż (livell minimu C1) – Lingwa 1**;
- Ikollhom **għarfien tajjeb** ta' waħda mil-lingwi uffiċjali tal-UE (**livell minimu B2) – Lingwa 2³**.

Il-livelli indikati jikkorrispondu għall-[Qafas Komuni Ewropew ta' Referenza għal-Lingwi](#).

3.5 Hiliet tal-kompjuter

- Għarfien avanzat tal-kompjuter huwa obligatorju. Il-kandidati għandu jkollhom esperjenza Prattika estensiva fl-applikazzjonijiet tal-kompjuter bħall-pakkett tal-MS Office jew simili

¹ Ara l-Artikolu 12 tal-Kundizzjonijiet tal-Impjeg applikabbli għall-Aġenti l-Oħra tal-Unjoni Ewropea

² L-esperjenza professjonali tingħadd mid-data ta' meta tinkiseb id-diploma meħtieġa taħt punt 3.2.

³ Din il-lingwa jeħtieġ li tkun differenti mil-Lingwa 1.

(prinċipalment Word, Excel, PowerPoint, Outlook), bażijiet tad-*data* (fil-livell ta' utent) u tiftix fuq l-Internet.

4. KRITERJI TAL-GHAŻLA

Minkejja l-esperjenza meħtieġa stabbilita taħt il-punt 3 ta' dan l-avviż ta' pożizzjoni vakanti (kriterji ta' eliġibbiltà), u b'mod partikolari taħt il-punt 3.3, l-Uffiċċju se juża l-kriterji li ġejjin sabiex jagħżel il-kandidati l-aktar ikkwalifikati għall-intervista u għall-fażi tal-ittestjar:

1. Esperjenza professjonali ppruvata fit-tfassil u fl-implimentazzjoni ta' inizzjattivi u/jew kampanji ta' kummerċjalizzazzjoni (inkluż l-abbozzar ta' materjali ta' kummerċjalizzazzjoni diġitali), studji tar-riċerka dwar is-suq u analiżi tad-*data*;
2. Esperjenza professjonali ppruvata fil-forniment ta' servizzi lill-klijenti;
3. Esperjenza fl-abbozzar tan-noti, fit-tweġibiet tal-klijenti u fit-tnejn tar-rapporti u l-preżentazzjonijiet;
4. Esperjenza fil-qasam tal-Proprietà Intellettwali.

Barra l-kriterji ta' hawn fuq, il-kandidati mistiedna għall-intervista u l-fażi tat-test jiġu evalwati wkoll għar-rekwiżiti li ġejjin:

Kompetenzi

- **Komunikazzjoni:** jikkomunikaw b'mod ċar u preċiż kemm bil-kliem kif ukoll bil-kitba;
- **Analiżi u Soluzzjoni tal-Problemi:** jidentifikaw il-fatti kritiċi fi kwistjonijiet kumplessi u jiżviluppaw soluzzjonijiet kreattivi u prattiċi;
- **Ħidma mal-Oħrajn:** jaħdmu b'mod kooperattiv ma' oħrajn f'timijiet u bejn konfini organizzattivi u jirrispettaw id-differenzi bejn in-nies; joħolqu sens ta' spirtu ta' tim billi jheggu miri kondiviżi u skambju ta' għarfien u esperjenza;
- **Tagħlim u Żvilupp:** jiżviluppaw u jtejbju l-ħiliet personali u l-għarfien tal-organizzazzjoni u l-ambjent tagħha; jimpenjaw ruħhom li jharrġu lil persuni oħrajn, jikkondividu l-għarfien u jtejbju l-metodi ta' ħidma b'mod sistematiku;
- **Prijoritizzazzjoni u Organizzazzjoni:** l-abbiltà li jipprijoritizzaw il-kompiti l-aktar importanti, jaħdmu b'mod flessibbli u jorganizzaw l-ammont ta' xogħol tagħhom stess u tal-oħrajn b'mod effiċjenti;
- **Reżiljenza:** jibqgħu effettivi taħt il-pressjoni tax-xogħol, ikunu flessibbli u jadattaw għal ambjent tax-xogħol li dejjem jinbidel; iheggu lill-oħrajn sabiex jagħmlu l-istess u jaġġustaw l-approċċ personali tagħhom u tat-tim sabiex iħaddnu ċ-ċirkostanzi dejjem jinbidlu;
- **Kwalità u Riżultati:** jieħdu responsabbiltà personali u inizzjattiva biex jipprovdu xogħol ta' standard ta' kwalità għolja skont proċeduri stabbiliti; juru orjentazzjoni ċara lejn il-konsumatur (interna u esterna); jibnu proċessi sistematiki u metodi fil-proġetti u fil-ħidma tagħhom u tat-tim tagħhom;
- **Tmexxija:** imexxu u jiġġestixxu lin-nies u lit-timijiet sabiex jiksbu r-riżultati; jiddelegaw ix-xogħol fit-tim tagħhom stess b'mod adegwat u jipprovdu direzzjonijiet ċari; jispiraw entużjażmu u attitudni pożittiva fin-nies dwar xogħolhom u l-kontribut tagħhom għas-suċċess tal-EUIPO.

5. INTERVISTI U TESTIJET BIL-MIKTUB

Preselezzjoni

Il-kandidati ammissibbli li l-applikazzjonijiet tagħhom ikunu fost l-aktar kwalifikati, f'konformità mal-kriterji tal-għażla ddettaljati fil-punt 4, jistgħu jiġu kkuntattjati biex jiġu vverifikati l-ħiliet lingwistiċi tagħhom (b'mod partikolari, il-produzzjoni mitkellma bl-Ingliż), kif ukoll biex jagħtu prova tal-esperjenza professjonali tagħhom u/jew ħiliet, għarfien u kompetenzi oħra. Dan il-kuntatt tal-preselezzjoni ma jintitolax lill-kandidati biex ikunu mistiedna għall-intervista: huwa pass fl-għażla tal-aktar kandidati xierqa biex jiġu mistiedna għall-intervista.

Intervista

L-intervisti se jsiru virtwalment u, minħabba n-natura tax-xogħol, se jsiru bl-Ingliż. Lingwi rilevanti oħrajn kif iddikjarati fl-applikazzjoni/fis-CV tal-kandidat jistgħu jiġu evalwati f'konformità mal-livelli indikati f'dan l-avviż ta' pożizzjoni vakanti.

L-intervista se tittestja l-għarfien tal-kandidat dwar kwistjonijiet li huma relatati mad-dmirijiet li għandhom jitwettqu (għarfien tekniku u kompetenzi ta' mġiba), l-attivitajiet tal-Uffiċċju, l-għarfien tal-UE, l-adegwatezza għat-tweqqiq tal-kompiti li għandhom jitwettqu u l-adegwatezza għal ħidma f'ambjent internazzjonali.

Il-kandidati msejġha għall-intervista se jintalbu jipproduċu r-referenzi professjonali xierqa qabel ma jattendu l-intervista.

Test(ijiet)

Test wieħed jew diversi testijiet jikkompletaw il-valutazzjoni ta' wieħed mill-aspetti ta' hawn fuq jew ta' diversi minnhom. Il-kandidati mistiedna għall-intervista u għall-fażi tat-test għandhom jirċievu informazzjoni dettaljata mal-istedina.

6. INFORMAZZJONI ĠENERALI U KUNDIZZJONIJET TAL-IMPJIEG

Għal informazzjoni ġenerali dwar il-proċeduri tal-għażla u tar-reklutaġġ fl-EUIPO kif ukoll dwar il-kundizzjonijiet tal-impjieg, jekk jogħġbok irreferi għal-[link](#) li ġejja.

7. KIF TAPPLIKA

Biex tapplika, jekk jogħġbok ikklikkja fuq din il-[link](#).

Id-dokumenti kollha inklużi bħala links jew li ssir referenza għalihom fi hdan il-kuntest ta' dan l-avviż huma kkunsidrati bħala parti mill-avviż ta' pożizzjoni vakanti.

Importanti:

Il-kandidati għandhom jinnutaw li l-informazzjoni pprovduta fl-applikazzjoni/fis-CV tagħhom tikkostitwixxi bażi għall-valutazzjoni tal-kriterji tal-eliġibbiltà u l-għażla. Għalhekk, huma mistiedna jaqraw ir-rekwiżiti b'attenzjoni u jipprovdw l-informazzjoni rilevanti f'tali dettall sabiex tkun tista' ssir din il-valutazzjoni. Għandha tinghata attenzjoni partikolari għall-informazzjoni dwar l-edukazzjoni u l-esperjenza professjonali tagħhom, b'mod partikolari d-dati eżatti, id-deskrizzjoni tar-responsabbiltajiet, id-dmirijiet imwettqa u l-għodod użati.

** Jekk ikun hemm diskrepanzi bejn il-verżjonijiet lingwistiċi differenti, dik Ingliża għandha tittieħed bħala l-verżjoni korretta*