

KENNISGEVING VAN VACATURE VOOR HET OPSTELLEN VAN EEN RESERVELIJST

Functienaam	Specialist marketing en klantenservice (m/v)
Functiegroep en rang	AD 6
Contractvorm	Tijdelijk functionaris
Referentie	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Uiterste datum voor het indienen van sollicitaties	26.10.2021 23.59 plaatselijke tijd in Alicante (MET)
Standplaats	Alicante, SPANJE
Reservelijst geldig tot	31.12.2023
Aantal kandidaten op de reservelijst	12

Het Bureau voor intellectuele eigendom van de Europese Unie (EUIPO) organiseert een selectieprocedure voor de opstelling van een reservelijst met het oog op de vervulling van (een) vacature(s) voor de functie van specialist marketing en klantenservice. Het Bureau is op zoek naar hooggekwalificeerde en kundige marketing- en klantenserviceprofessionals die in staat zijn om marketingcampagnes en innovatieve initiatieven voor het bereiken van de strategische doelen te ontwerpen en uit te voeren. De ideale kandidaat heeft een goede staat van dienst op het vlak van het bieden van onberispelijke klantenserviceoplossingen. De selectieprocedure is bedoeld om vacatures bij de afdeling Klantenservice te vervullen. De daaruit voortvloeiende reservelijst kan ook worden gebruikt voor aanwerving voor vergelijkbare posten bij andere afdelingen, afhankelijk van de behoeften van EUIPO.

1. ACHTERGROND

1.1 EUIPO

Het Bureau voor intellectuele eigendom van de Europese Unie (EUIPO) is al meer dan **25 jaar actief** op dit vakgebied. Het Bureau is een onafhankelijk, zelffinancierend, non-profitagentschap van de Europese Unie (EU) en is verantwoordelijk voor de registratie van merken en modellen in de EU. Het is een van de technologisch meest geavanceerde en innovatieve organen op het gebied van intellectuele eigendom (IE). Nieuwe technologieën zoals artificiële intelligentie (AI) en blockchain maken tegenwoordig integraal deel uit van de praktijken van EUIPO bij het beheer van zijn unieke en onverslaanbare bedrijfsmodel: het inschrijven en beschermen van merken en modellen voor heel Europa, tijdig en op een kostenefficiënte en betrouwbare manier.

EUIPO heeft de nieuwe IE-ontwikkelingen op het gebied van globalisering en het toenemende belang van handhaving volledig opgepakt. Sinds 2013 is het Bureau via het Europees Waarnemingscentrum voor inbreuken op intellectuele-eigendomsrechten (het Waarnemingscentrum) verantwoordelijk voor onderzoek, communicatie, kennisuitwisseling en samenwerking met handhavingsautoriteiten op het gebied van intellectuele eigendom, waarbij alle intellectuele-eigendomsrechten worden bestreken.

EUIPO is niet alleen actief in Europa, maar heeft nu ook zijn activiteiten uitgebreid naar de vijf continenten. Zo voert het Bureau EU-projecten uit op het gebied van intellectuele eigendom in China, Zuidoost-Azië, Latijns-Amerika, het Caribisch gebied en Afrika.

In het kader van zijn voorkeursmechanisme voor implementatie van de veranderingsagenda in opeenvolgende strategische plannen, waarvan de meest recente, SP2025, inmiddels in uitvoering is genomen, kiest het Bureau sinds een aantal jaren nadrukkelijk voor gedegen projectbeheermethoden.

EUIPO is een gedecentraliseerd en zichzelf financierend EU-agentschap (het grootste tot dusver). In aansluiting bij de economische ontwikkeling van Europa en de toenemende bijdrage van EUIPO hieraan, heeft ook het personeelsbestand van EUIPO zich in kwantitatief en kwalitatief opzicht ontwikkeld, wat heeft geleid tot een grotere diversiteit aan profielen (bv. specialisten internationale samenwerking, AI-deskundigen, data-analisten, enz.) op alle niveaus (groei van 5 % in de laatste vijf jaar). Het personeelsbeleid van EUIPO voorziet in een professioneel uitdagende omgeving, met verschillende moderne initiatieven, zoals mentoring- en coachingprogramma's, capaciteit voor loopbaanadvies en opvolgingsplanning, interne en externe mobiliteit, inclusief naar organisaties buiten de EU, en AI-gereedheid.

Het hoofdkantoor van [EUIPO](#) is gunstig gelegen aan zee in Alicante, op een onlangs geopende campus waar het personeel kan profiteren van winkels, sportfaciliteiten en dergelijke. Ook is er een Europese School in Alicante. Sinds 2008 zet het Bureau zich door middel van uitgebreide initiatieven in voor het verminderen van zijn milieu-impact. Alicante heeft een goede geografische ligging: hogesnelheidstreinen verbinden de stad met vele andere plaatsen en Alicante beschikt over de vierde grootste luchthaven van Spanje. EUIPO biedt een unieke combinatie van professionele mogelijkheden en kwaliteit van leven.

EUIPO is een bruisende, multiculturele organisatie met als werktalen Duits, Engels, Frans, Italiaans en Spaans.

Raadpleeg voor meer informatie de volgende website:
<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/nl/home>

1.2 De AFDELING KLANTENSERVICE

De afdeling Klantenservice is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering, in samenwerking met alle betrokken afdelingen, van het beleid, de diensten en processen die de klantenservice moeten verbeteren en een mentaliteit van optimale klantgerichtheid binnen het Bureau bevorderen.

De afdeling Klantenservice ziet het als haar opdracht:

een dynamische, meertalige afdeling te zijn die de diensten en producten van EUIPO bevordert en verbetert door **te luisteren naar** en **samen te werken met en voor** onze klanten, belanghebbenden, EU-bedrijven en -burgers.

De afdeling bestaat uit drie diensten, elk onder leiding van een diensthoofd:

De **dienst Klantgerichtheid** is verantwoordelijk voor het analyseren van de behoeften, gedragingen en feedback van de belangrijkste klantsegmenten met het oog op het gecoördineerd ontwerpen en uitvoeren van initiatieven om de betrokkenheid en tevredenheid van klanten te maximaliseren en de in het kmo-programma opgenomen activiteiten die in het kader van het [strategisch plan](#) worden ontwikkeld, te coördineren.

De **dienst Klantenzorg** is verantwoordelijk voor het beheren van de diensten aan klanten, waaronder het verstrekken van informatie, het beantwoorden van vragen en het reageren op klachten, het beheren van Uniemerktzoekopdrachten en Uniemerkt- en Gemeenschapsmodelpublicaties en het coördineren van de voortdurende verbetering van de digitale diensten.

De **dienst Bedrijfscommunicatie** is verantwoordelijk voor het beheren van de processen en instrumenten voor een efficiënte uitvoering van het taalbeleid van het Bureau, alsook voor het beheren van de betrekkingen en activiteiten met het Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie en voor het coördineren van de deelname van het Bureau aan de raad van bestuur van het Vertaalbureau.

2. TAKEN

Onder verantwoordelijkheid van het desbetreffende diensthoofd wordt de geselecteerde kandidaat geacht één of meer van de volgende taken uit te voeren:

Marketing

- creëren en ontwikkelen van, en toezicht houden op de uitvoering van, marketingprogramma's en/of -campagnes;
- opzetten en uitvoeren van campagnes via meerdere kanalen, waarbij ervoor wordt gezorgd dat de boodschappen op alle kanalen op elkaar worden afgestemd;
- identificeren en segmenteren van belangrijke doelgroepen, analyseren en ontwikkelen van de producten- en dienstenpositionering en optimaliseren van de klantervaring;
- ontwerpen en uitvoeren van kwalitatieve en/of kwantitatieve marktonderzoeken, analyseren van gegevens, klantinzichten, markten en trends om segmentspecifieke marketingcampagnes beter te kunnen finetunen;
- opzetten van promotieactiviteiten met interne en externe belanghebbenden, en zorgen voor de uitvoering van overeengekomen werkplannen en de follow-up van activiteiten, onder meer door het produceren van digitale marketingcontent;
- communiceren aan en betrekken van interne belanghebbenden bij de klantgerelateerde activiteiten en bevorderen van de klantgerichte aanpak;

Klantenservice

- ontwerpen en uitvoeren van initiatieven om inzicht te krijgen in klantgedrag en oplossingen voor te stellen om de klantervaring te maximaliseren;
- beter richten van de klantenservice door de ontwikkeling en uitvoering van op maat gesneden diensten en oplossingen voor belangrijke doelsegmenten;
- leveren van een volledige, segmentgebaseerde klantenservice die ondersteunende en op maat gesneden diensten verleent, die zijn afgestemd op de veranderende behoeften van klanten;
- tot stand brengen en monitoren van toegangspunten voor klanten en zorgen voor een consistente klantervaring in alle contacten met het Bureau;
- fungeren als contactpersoon tussen voornaamste gebruikers, EUIPO-beheerders van voornaamste gebruikers, onderzoekers voor merken en modellen en IT-specialisten, opleidingspecialisten (Academy) en het Waarnemingscentrum;
- vertegenwoordigen van het Bureau bij diverse opleidingen en evenementen, zoals specifiek op klanten afgestemde bezoeken, beurzen enz., om de banden tussen het Bureau en zijn klanten en relevante belanghebbenden te versterken;

Innovatief denken

- bevorderen van de innovatiecultuur in het Bureau;
- beoordelen van actuele processen/procedures en serviceprestaties om vast te stellen op welke gebieden innovatie kan worden bevorderd;
- samenwerken bij het ontwerpen van nieuwe bedrijfsprocessen en evalueren van bestaande bedrijfsprocessen met het oog op een zo groot mogelijke efficiëntie en klantenbetrokkenheid;
- identificeren en betrekken van drijvende krachten achter innovatie binnen en buiten de organisatie;
- gebruikmaken van opkomende technologieën, zoals kunstmatige intelligentie (KI), en verder verbeteren van de beschikbare instrumenten voor het beheer van klantenrelaties om automatisering gemeengoed te laten worden en het volledige potentieel van deze instrumenten te benutten door het accent te leggen op toegesneden klantenservice en oplossingen;
- blijven bij opkomende technologieën en klantenservicetrends, met de nadruk op innovatie;

Rapportage en presentatie

- opstellen van verslagen, nota's en briefings op hoog niveau;
- ontwerpen van marketingmateriaal voor interne en externe activiteiten, waaronder de productie van digitale communicatie, mediarelaties, organisatie van evenementen, presentaties en opleiding.

Taken die van toepassing zijn op alle personeelsleden:

- actief werken aan de verwezenlijking van de doelen van EUIPO in overeenstemming met het strategisch plan;
- uitvoering geven aan alle andere werkgerelateerde taken en verantwoordelijkheden die door de lijnmanager worden toegewezen.

3. TOELATINGSCRITERIA

Om tot deze selectieprocedure te worden toegelaten, **moeten** kandidaten vóór het verstrijken van de uiterste datum voor het indienen van sollicitaties voldoen aan **alle** onderstaande voorwaarden:

3.1 Algemene voorwaarden¹

- u bent onderdaan van een van de lidstaten van de Europese Unie;
- u bent in het volledige bezit van alle burgerrechten;
- u hebt voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wettelijke voorschriften inzake de militaire dienstplicht;
- u biedt in zedelijk opzicht de waarborgen voor de geschiktheid voor het uitvoeren van de taken;
- u voldoet aan de voor de uitoefening van de functie gestelde eisen van lichamelijke geschiktheid.

3.2 Opleiding

- u hebt een opleidingsniveau dat overeenkomt met een voltooide **universitaire opleiding van ten minste drie jaar** op een relevant vakgebied (Marketing, Business Administration of een verwant vakgebied), afgesloten met een diploma.

¹ Zie artikel 12 van de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie.

3.3 Beroepservaring

- u hebt minimaal **drie jaar voltijdse relevante beroepservaring**² op het gebied en het niveau van de onder “Taken” beschreven werkzaamheden.

3.4 Talenkennis

- u hebt een **uitstekende kennis van het Engels (ten minste niveau C1) – taal 1**;
- u hebt **goede kennis** van een van de officiële talen van de EU (**ten minste niveau B2) – taal 2**³.

De vermelde niveaus komen overeen met die van het [gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen](#).

3.5 Computervaardigheden

- Gevorderde computervaardigheden zijn verplicht. Kandidaten moeten beschikken over uitgebreide praktijkervaring met computertoepassingen zoals MS Office of vergelijkbaar (voornamelijk Word, Excel, PowerPoint, Outlook), databanken (op gebruikersniveau) en internetzoekmachines.

4. SELECTIECRITERIA

Onverminderd de vereiste ervaring die is vermeld in punt 3 van deze kennisgeving van vacature (toelatingscriteria), en met name onder punt 3.3, zal het Bureau voor het sollicitatiegesprek en de testfase de best gekwalificeerde kandidaten selecteren aan de hand van de volgende criteria:

1. aantoonbare beroepservaring met het ontwerpen en uitvoeren van marketinginitiatieven en/of campagnes (waaronder het opstellen van digitaal marketingmateriaal), marktonderzoeken en gegevensanalyse;
2. aantoonbare beroepservaring met klantenservice;
3. ervaring met het opstellen van nota's, antwoorden aan klanten en het opstellen van verslagen en presentaties;
4. ervaring op het gebied van intellectuele eigendom.

Naast de bovenstaande criteria zullen kandidaten die worden uitgenodigd voor het sollicitatiegesprek en de testfase, ook worden beoordeeld aan de hand van de volgende eisen:

Vaardigheden

- **communiceren**: duidelijk en precies communiceren, zowel mondeling als schriftelijk;
- **analyse en probleemoplossing**: de kern van complexe problemen doorgronden en creatieve en praktische oplossingen bedenken;
- **samenwerken**: collegiaal samenwerken in teams en over organisatorische grenzen heen, met respect voor verschillen tussen mensen; teamgeest creëren door het behalen van gezamenlijke doelen en de uitwisseling van kennis en ervaring te stimuleren;
- **leren en ontwikkeling**: ontwikkelen en verbeteren van persoonlijke vaardigheden en kennis van de organisatie en haar omgeving; zich inzetten voor het opleiden van anderen, het delen van kennis en het systematisch verbeteren van werkmethoden;
- **prioriteitstelling en organisatie**: in staat zijn prioriteit te geven aan de belangrijkste taken, flexibel te zijn en de eigen werklast en die van anderen efficiënt te organiseren;

² Beroepservaring wordt gerekend vanaf de datum waarop het onder punt 3.2 vereiste diploma is behaald.

³ Dit moet een andere taal zijn dan taal 1.

- **stressbestendigheid:** effectief blijven werken onder druk, flexibel zijn en zich aanpassen aan een veranderende werkomgeving; anderen aanmoedigen om hetzelfde te doen; en de eigen aanpak en die van het team aanpassen om te kunnen inspelen op veranderende omstandigheden;
- **kwaliteits- en resultaatgericht werken:** persoonlijke verantwoordelijkheid en initiatief nemen om werk van hoge kwaliteit af te leveren binnen de vastgestelde procedures; duidelijke klantgerichtheid tonen (zowel intern als extern); systematische en methodische processen opbouwen in eigen projecten en werkzaamheden en die van het team;
- **leiding geven:** resultaatgericht leiden en managen van personen en teams; werk op passende wijze delegeren binnen het eigen team en duidelijke aanwijzingen geven; teamleden enthousiasmeren en hen ertoe aanzetten een positieve bijdrage te leveren aan het succes van EUIPO.

5. SOLLICITATIEGESPREKKEN EN SCHRIFTELIJKE TESTS

Voorselectie

Met toelaatbare kandidaten wier sollicitaties tot de best gekwalificeerde behoren overeenkomstig de onder punt 4 omschreven selectiecriteria, kan contact worden opgenomen om hun talenkennis (met name hun mondelinge beheersing van het Engels) te verifiëren, evenals hun beroepservaring en/of andere vaardigheden, kennis en competenties. Dit voorselectiecontact verleent kandidaten niet het recht te worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek: het is een stap in de selectie van de meest geschikte kandidaten die zullen worden uitgenodigd voor een gesprek.

Sollicitatiegesprek

De sollicitatiegesprekken vinden virtueel plaats en worden met het oog op de aard van de taken in het Engels gevoerd. Andere relevante talen zoals opgegeven in de sollicitatiebrief/het cv van de kandidaat kunnen worden beoordeeld op basis van de in deze kennisgeving van vacature vermelde niveaus.

Tijdens het sollicitatiegesprek zal de kennis van de kandidaat van aangelegenheden die verband houden met de uit te voeren taken (technische kennis en gedragscompetenties) en de activiteiten van het Bureau worden getoetst, evenals zijn of haar kennis van de EU, geschiktheid voor de uit te voeren taken en geschiktheid om in een internationale omgeving te werken.

De kandidaten die voor het gesprek worden uitgenodigd, wordt verzocht vóór het gesprek relevante professionele referenties over te leggen.

Test(s)

Een of meer tests kunnen de beoordeling van een of meer van de bovengenoemde aspecten aanvullen. Kandidaten die een uitnodiging krijgen voor het sollicitatiegesprek en de testfase, ontvangen daarbij gedetailleerde informatie.

6. ALGEMENE INFORMATIE EN ARBEIDSVOORWAARDEN

Algemene informatie over selectie- en wervingsprocedures en arbeidsvoorwaarden bij EUIPO is te vinden via de volgende [link](#).

7. HOE SOLLICITEREN?

Wilt u solliciteren, klik dan op deze [link](#).

Alle documenten die zijn opgenomen als link of waarnaar in het kader van deze kennisgeving wordt verwezen, worden beschouwd als onderdeel van deze kennisgeving van vacature.

Belangrijk:

Kandidaten dienen zich ervan bewust te zijn dat op basis van de informatie die zij in hun sollicitatiebrief/cv verstrekken, wordt beoordeeld of zij aan de toelatings- en selectiecriteria voldoen. Daarom wordt kandidaten verzocht de eisen zorgvuldig door te lezen en de relevante informatie op een zodanig gedetailleerde wijze te verstrekken dat deze beoordeling mogelijk wordt. Daarbij moeten zij speciale aandacht besteden aan informatie over hun opleiding en beroepservaring, in het bijzonder door vermelding van exacte datums en beschrijvingen van verantwoordelijkheden, verrichte taken en gebruikte instrumenten.

** In geval van verschillen tussen de diverse taalversies moet de Engelse versie als de juiste worden beschouwd.*