

## ANUNȚ DE POST VACANT PENTRU CONSTITUIREA UNEI LISTE DE REZERVĂ

Denumirea postului	<b>Specialist în marketing și servicii pentru clienți (B/F)</b>
Grupa de funcții/gradul	AD 6
Tipul contractului	Agent temporar
Referință	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Termenul de depunere a candidaturilor	<b>26.10.2021, 23.59, ora Alicante (CET)</b>
Locul de angajare	Alicante, SPANIA
Listă de rezervă valabilă până la	<b>31.12.2023</b>
Numărul de candidați pe lista de rezervă	<b>12</b>

Oficiul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală (EUIPO) organizează o procedură de selecție pentru constituirea unei liste de rezervă care să asigure ocuparea unuia sau mai multor posturi vacante de specialist în marketing și servicii pentru clienți. Oficiul caută profesioniști în domeniul marketingului și al serviciilor pentru clienți care să fie foarte bine informați și capabili să conceapă și să deruleze campanii de marketing și inițiative inovatoare în vederea atingerii obiectivelor sale strategice. Candidatul ideal are experiență dovedită în furnizarea de soluții impecabile în domeniul serviciilor pentru clienți. Procedura de selecție are ca scop ocuparea posturilor vacante în cadrul departamentului Clienți. Lista de rezervă rezultată poate fi utilizată și pentru recrutarea pe posturi similare din alte departamente, în funcție de nevoile EUIPO.

### 1. CONTEXT

#### 1.1 EUIPO

Cei peste 25 de ani de activitate în domeniul proprietății intelectuale (PI) au consolidat Oficiul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală (EUIPO). Oficiul este o agenție a Uniunii Europene (UE) independentă, autofinanțată, non-profit, responsabilă cu înregistrarea mărcilor și a desenelor sau modelelor industriale în UE și unul din organismele cele mai avansate din punct de vedere tehnologic și cele mai inovatoare din lumea proprietății intelectuale (PI). Într-adevăr, în practica EUIPO sunt acum integrate complet tehnologii noi, precum inteligența artificială (IA) sau blockchain, pentru gestionarea ofertei sale de servicii unice și imbatabile: înregistrarea și protecția mărcilor și a desenelor sau modelelor industriale pentru toată Europa în mod rentabil, fiabil și rapid.

EUIPO a adoptat pe deplin noile tendințe din domeniul PI în ceea ce privește globalizarea și importanța tot mai mare a aplicării legii. Din 2013, Oficiul răspunde de activități precum cercetarea în domeniul PI, comunicarea, schimbul de cunoștințe și cooperarea cu autoritățile de aplicare a legii din domeniu, vizând toate drepturile de proprietate intelectuală (DPI), prin Observatorul European al Încălcărilor Drepturilor de Proprietate Intelectuală (Observatorul).

EUIPO nu operează numai în Europa, ci în prezent și-a extins prezența pe cele cinci continente, implementând, de exemplu, proiecte europene în domeniul PI în China, Asia de Sud-Est, America Latină, zona Caraibelor și Africa.

De câțiva ani, EUIPO a adoptat cu determinare metodologii solide de gestionare a proiectelor ca mecanism preferat pentru implementarea agendei schimbării incluse în planurile strategice succesive, ultimul dintre acestea, PS2025, fiind în curs de desfășurare.

EUIPO este o agenție descentralizată autofinanțată și cea mai mare agenție a UE până în prezent. Odată cu dezvoltarea economică a Europei și cu contribuția tot mai mare a EUIPO la aceasta, a crescut și amploarea și profunzimea forței de muncă a EUIPO, ducând la o mai mare diversitate de profiluri (de exemplu, specialiști în cooperare internațională, experți în IA, analiști de date etc.) și la un număr total de angajați mai mare (creștere de 5 % în ultimii 5 ani). Politicile de personal ale EUIPO creează un mediu profesional stimulant, caracterizat printr-o varietate de inițiative de vârf, cum ar fi programe de îndrumare profesională, capacitatea de consiliere profesională și de planificare a succesiunilor, mobilitate internă și externă, inclusiv în organizații din afara UE, și pregătirea pentru IA.

**EUIPO** are sediul în Alicante, într-un loc privilegiat de pe malul mării, într-un campus inaugurat recent, unde personalul beneficiază de facilitățile oferite de EUIPO (servicii de vânzare cu amănuntul, facilități sportive etc.). În plus, în Alicante există și Școala europeană. Oficiul s-a angajat încă din 2008 să reducă impactul asupra mediului prin numeroase inițiative. Din punct de vedere geografic, Alicante este bine conectat, având conexiuni feroviare de mare viteză cu multe localități și găzduind al patrulea aeroport din țară ca mărime. EUIPO oferă o combinație unică de oportunități profesionale și de calitate a vieții.

EUIPO este o organizație dinamică și multiculturală, având ca limbi de lucru engleza, franceza, germana, italiana și spaniola.

*Pentru mai multe informații, consultați următorul site:*

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

## 1.2 DEPARTAMENTUL CLIENȚI

Departamentul Clienți răspunde de dezvoltarea și punerea în aplicare, în cooperare cu toate departamentele relevante, a politicilor, serviciilor și proceselor menite să îmbunătățească experiența clienților și să continue promovarea unei culturi a excelenței în domeniul serviciilor pentru clienți în cadrul Oficiului.

Departamentul Clienți are următoarea misiune:

Să fie un departament dinamic și multilingv care promovează și îmbunătățește serviciile și produsele EUIPO prin faptul că **ascultă și lucrează cu și pentru** clienții săi, părțile interesate, întreprinderile din UE și cetățenii UE deopotrivă.

Departamentul Clienți cuprinde trei servicii, fiecare condus de un șef de serviciu:

**Serviciul de implicare a clienților** este responsabil cu analizarea nevoilor, a comportamentelor și a feedbackului principalelor segmente de clienți, cu scopul de a coordona conceperea și derularea unor inițiative menite să optimizeze implicarea și satisfacția clienților, precum și cu coordonarea activităților incluse în programul pentru IMM-uri elaborat în cadrul [planului strategic](#).

**Serviciul de asistență pentru clienți** este responsabil cu gestionarea serviciilor pentru clienți, lucru care presupune furnizarea de informații, oferirea de răspunsuri la întrebări și reclamații, gestionarea căutărilor de mărci ale UE și a publicațiilor pe teme legate de mărcile UE și de DMC înregistrate, precum și cu coordonarea îmbunătățirii continue a serviciilor digitale.

**Serviciul de comunicații pentru întreprinderi** este responsabil cu gestionarea proceselor și instrumentelor necesare pentru a asigura o punere în aplicare eficientă a politicii lingvistice a Oficiului, cu gestionarea relațiilor cu Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene și a activităților desfășurate împreună cu acesta, precum și cu coordonarea participării Oficiului la Consiliul de administrație al Centrului.

## 2. ATRIBUȚII

Sub autoritatea șefului de serviciu relevant, candidatul selectat va trebui să îndeplinească una sau mai multe dintre următoarele sarcini:

### Marketing

- să conceapă, să realizeze și să supravegheze punerea în aplicare a programelor și/sau campaniilor de marketing;
- să conceptualizeze și să deruleze campanii prin mai multe canale, asigurând coerența mesajelor pe toate canalele;
- să identifice și să segmenteze principalele categorii de public, să analizeze și să dezvolte poziționarea produselor și a serviciilor și să optimizeze experiența clienților;
- să conceapă și să realizeze studii de piață calitative sau/și cantitative, să analizeze date, informații despre clienți, analize de piață și tendințe ale pieței pentru a calibra și focaliza campaniile de marketing adresate fiecărui segment;
- să conceapă activități de promovare împreună cu părțile interesate interne și externe și să asigure punerea în aplicare a planurilor de lucru convenite, precum și monitorizarea activităților, inclusiv crearea de conținut de marketing digital;
- să comunice cu părțile interesate interne și să le implice în activități legate de clienți, promovând o abordare axată pe client;

### Servicii pentru clienți

- să conceapă și să realizeze inițiative menite să ducă la înțelegerea comportamentului clienților și să propună soluții pentru optimizarea experienței clienților;
- să dea o direcție serviciilor pentru clienți, prin realizarea și punerea în aplicare a unor servicii și soluții adaptate la principalele segmente vizate;
- să asigure servicii complet adaptate diverselor segmente de clienți, oferind servicii de asistență personalizate și capabile să se adapteze la nevoile în schimbare ale clienților;
- să stabilească și să monitorizeze punctele de accesibilitate pentru clienți și să asigure o experiență consecventă a clienților în toate punctele de contact cu Oficiul;
- să acționeze ca interlocutor central între utilizatorii cheie, administratorii utilizatorilor cheie ai EUIPO, examinatorii mărcilor și ai desenelor sau modelelor, precum și între specialiștii IT, specialiștii în materie de formare (Academia) și Observator;
- să reprezinte Oficiul la diverse evenimente și cursuri, de exemplu cu ocazia vizitelor personalizate ale clienților, a târgurilor etc., pentru a consolida legăturile dintre Oficiu, clienții săi și părțile interesate relevante;

### Gândire inovatoare

- să promoveze cultura inovației în cadrul Oficiului;
- să evalueze procesele/procedurile actuale și performanța serviciilor pentru a identifica domeniile în care se pot aduce mai multe inovații;
- să participe la conceperea unor noi procese de business și să le evalueze pe cele existente, cu scopul de a optimiza eficiența și implicarea clienților;
- să identifice și să implice persoane care pot să catalizeze inovarea în cadrul organizației și în afara ei;

- să implementeze tehnologii emergente, cum ar fi inteligența artificială (IA), și să perfecționeze instrumentele disponibile de gestionare a relațiilor cu clienții pentru a promova automatizarea și pentru a valorifica întregul potențial al acestor instrumente de a susține orientarea axată pe servicii și soluții personalizate pentru clienți;
- să fie la curent cu tehnologiile emergente și cu tendințele înregistrate de domeniul serviciilor pentru clienți, cu accent pe inovare;

#### Raportare și prezentare

- să elaboreze rapoarte, note și expuneri informative la nivel înalt;
- să pregătească materiale de marketing pentru activitățile interne și externe, de exemplu să realizeze comunicări digitale, să cultive relațiile cu mass-media, să organizeze evenimente, prezentări și sesiuni formative.

#### Atribuții aplicabile întregului personal:

- să se implice activ în realizarea obiectivelor EUIPO, conform planului strategic;
- să îndeplinească alte sarcini de lucru și responsabilități conexe care pot fi atribuite de superiorul ierarhic.

### 3. CRITERII DE ELIGIBILITATE

Pentru a putea fi admiși în această procedură de selecție, candidații **trebuie** să îndeplinească **toate** condițiile de mai jos până la termenul de depunere a candidaturilor:

#### 3.1 Condiții generale<sup>1</sup>

- să fie cetățeni ai unui stat membru al Uniunii Europene;
- să se bucure de drepturi cetățenești depline;
- să-și fi îndeplinit toate obligațiile impuse de legislația privind serviciul militar;
- să prezinte garanțiile morale corespunzătoare îndeplinirii atribuțiilor în cauză;
- să fie apti fizic pentru exercitarea atribuțiilor.

#### 3.2 Studii

- să aibă un nivel de studii care să corespundă unui ciclu complet de **studii universitare cu durata de cel puțin trei ani** într-un domeniu relevant (marketing, administrarea afacerilor sau un domeniu conex), atestate prin diplomă.

#### 3.3 Experiență profesională

- să aibă minimum **3 ani de experiență profesională relevantă cu normă întreagă<sup>2</sup>** în domeniul și la nivelul sarcinilor descrise la secțiunea „Atribuții”.

#### 3.4 Competențe lingvistice

- să aibă cunoștințe **excelente** de limba engleză (**nivel minim C1**) – limba 1;
- să cunoască **bine** una dintre limbile oficiale ale Uniunii Europene (**nivel minim B2**) – limba 2<sup>3</sup>.

Nivelurile indicate corespund [Cadrului european comun de referință pentru limbi](#).

<sup>1</sup> Vezi articolul 12 din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene.

<sup>2</sup> Experiența profesională se calculează de la data obținerii diplomei cerute la punctul 3.2.

<sup>3</sup> Această limbă trebuie să fie diferită de limba 1.

### **3.5 Competențe informatice**

- Cunoștințele avansate de utilizare a calculatorului sunt obligatorii. Candidații trebuie să aibă o vastă experiență practică cu aplicații informatice, precum pachetul MS Office sau alte programe similare (în principal Word, Excel, PowerPoint, Outlook), baze de date (la nivel de utilizator) și căutare pe internet.

## **4. CRITERII DE SELECȚIE**

Fără a aduce atingere experienței necesare conform punctului 3 din prezentul anunț de post vacant (criterii de eligibilitate), în special conform punctului 3.3, Oficiul va folosi următoarele criterii pentru selectarea candidaților cei mai bine calificați pentru interviu și etapa de testare:

1. experiență profesională dovedită în conceperea și derularea de inițiative și/sau campanii de marketing (inclusiv redactarea de materiale de marketing digital), studii de piață și analize de date;
2. experiență profesională dovedită în furnizarea de servicii pentru clienți;
3. experiență în redactarea notelor și a răspunsurilor pentru clienți și în pregătirea de rapoarte și prezentări;
4. experiență în domeniul proprietății intelectuale.

Pe lângă criteriile de mai sus, candidații invitați la interviu și la etapa de testare vor fi evaluați și pe baza următoarelor cerințe:

### **Competențe**

- **comunicare:** comunicare clară și precisă, atât oral, cât și în scris;
- **analiză și rezolvare de probleme:** capacitatea de a identifica aspectele critice din probleme complexe și de a elabora soluții creative și practice;
- **colaborare:** desfășurarea activității în cooperare cu alte persoane din cadrul echipelor și al altor servicii ale organizației, precum și respectarea diferențelor dintre oameni; crearea unui spirit de echipă prin încurajarea de obiective comune și schimbul de cunoștințe și experiență;
- **învățare și dezvoltare:** dezvoltarea și îmbunătățirea aptitudinilor personale și a cunoștințelor privind organizația și mediul de lucru; angajamentul față de instruirea celorlalți, schimbul de cunoștințe și îmbunătățirea sistematică a metodelor de lucru;
- **stabilirea priorităților și organizare:** capacitatea de a acorda prioritate celor mai importante sarcini, de a avea un mod de lucru flexibil și de a organiza în mod eficient volumul de lucru propriu și pe al celorlalți;
- **reziliență:** menținerea eficacității în condiții de lucru sub presiune, flexibilitate și adaptare la un mediu de lucru schimbător; încurajarea celorlalți să procedeze în mod similar și să se adapteze la situații schimbătoare, atât la nivel personal, cât și de echipă;
- **calitate și rezultate:** asumarea răspunderii proprii și preluarea inițiativei în vederea obținerii de rezultate la un înalt standard de calitate, conform procedurilor stabilite; demonstrarea unei orientări clare către client (la nivel intern și extern); introducerea de procese sistematice și metodice în proiectele și activitățile proprii și în cele ale echipei;
- **spirit de conducere:** conducerea și gestionarea persoanelor și a echipelor în vederea obținerii de rezultate; delegarea corespunzătoare a sarcinilor în propria echipă și furnizarea de instrucțiuni clare; capacitatea de a inspira oamenii entuziasm și o atitudine pozitivă cu privire la activitatea lor și la contribuția adusă la succesul EUIPO.

## 5. INTERVIURI ȘI PROBE SCRISE

### Preselecție

Candidații cu potențial de a fi admiși, ale căror candidaturi se clasează printre cele mai bune conform criteriilor de selecție detaliate la punctul 4, pot fi contactați pentru verificarea aptitudinilor lingvistice (în special exprimarea orală în limba engleză), precum și pentru a face dovada experienței profesionale și/sau a altor capacități, cunoștințe și competențe. Contactarea candidaților în faza de preselecție nu este echivalentă cu invitația la interviu, ci reprezintă o etapă în vederea selectării celor mai potriviți candidați care urmează a fi invitați la interviu.

### Interviu

Interviurile se vor realiza virtual și, dată fiind natura atribuțiilor, se vor desfășura în limba engleză. Pot fi evaluate și alte limbi relevante declarate în dosarul de candidatură sau în CV-ul candidatului, în conformitate cu nivelurile indicate în prezentul anunț de post vacant.

La interviu se vor testa cunoștințele candidatului cu privire la diversele aspecte ale atribuțiilor care îi revin (cunoștințe tehnice și competențe comportamentale), cunoștințe despre activitățile Oficiului și despre Uniunea Europeană, capacitatea de îndeplinire a sarcinilor care îi revin și de lucru într-un mediu internațional.

Candidații invitați la interviu trebuie să prezinte referințe profesionale corespunzătoare înainte de a participa la interviu.

### Probă (probe)

Evaluarea unuia sau a mai multora dintre aspectele precizate mai sus se efectuează printr-una sau mai multe probe. Candidații invitați să participe la interviu și la etapa de testare vor primi informații detaliate odată cu invitația.

## 6. INFORMAȚII GENERALE ȘI CONDIȚII DE ANGAJARE

Pentru informații generale despre procedurile de selecție și de recrutare din cadrul EUIPO, precum și despre condițiile de angajare, vă rugăm să accesați următorul [link](#).

## 7. DEPUNEREA CANDIDATURII

Pentru a vă depune candidatura, faceți clic pe acest [link](#).

Toate documentele incluse ca linkuri sau la care se face referire în prezentul anunț sunt considerate parte integrantă din prezentul anunț de post vacant.

### Important:

**Se atrage atenția candidaților că informațiile furnizate în dosarul de candidatură sau în CV constituie baza de apreciere a criteriilor de eligibilitate și de selecție. Prin urmare, candidații sunt invitați să citească cerințele cu atenție și să furnizeze informațiile relevante la un nivel de detaliu care să permită o astfel de apreciere. O atenție deosebită trebuie acordată informațiilor cu privire la studii și experiența profesională, în special exactității datelor, descrierii responsabilităților, a sarcinilor îndeplinite și a instrumentelor utilizate.**

*\* Dacă există discrepanțe între diferitele versiuni lingvistice, se va considera corectă versiunea în limba engleză.*