

OZNÁMENIE O VOLŇNOM PRACOVNOM MIESTE NA VYTVORENIE REZERVNÉHO ZOZNAMU

Názov pracovného miesta	Špecialista v oblasti marketingu a služieb zákazníkom (M/Ž)
Funkčná skupina a platová trieda	AD 6
Typ pracovnej zmluvy	dočasný zamestnanec
Referencia	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Dátum uzávierky na podávanie žiadostí	26. 10. 2021 o 23.59 hod. alicantského času (SEČ)
Miesto výkonu zamestnania	Alicante, ŠPANIELSKO
Rezervný zoznam platí do	31. 12. 2023
Počet uchádzačov na rezervnom zozname	12

Úrad Európskej únie pre duševné vlastníctvo (EUIPO) organizuje výberové konanie s cieľom vytvoriť rezervný zoznam na obsadenie voľného (-ých) pracovného (-ých) miesta (miest) špecialistu v oblasti marketingu a služieb zákazníkom. Úrad hľadá erudovaných a kompetentných odborníkov z oblasti marketingu a služieb zákazníkom, ktorí sú schopní navrhovať a viesť marketingové kampane a inovačné iniciatívy na zabezpečenie dosahovania strategických cieľov úradu. Najvhodnejší uchádzač by mal mať preukázané skúsenosti v poskytovaní vynikajúcich riešení v oblasti služieb zákazníkom. Výberové konanie je zamerané na obsadenie voľných pracovných miest v odbore pre služby zákazníkom. Tento rezervný zoznam sa môže použiť takisto pri nábore na podobné pracovné pozície v iných odboroch, a to v závislosti od potrieb úradu EUIPO.

1. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE

1.1 Úrad EUIPO

Počas viac ako **25 rokov pôsobenia** v oblasti duševného vlastníctva (DV) si Úrad Európskej únie pre duševné vlastníctvo (EUIPO) vybudoval pevné postavenie. Ide o nezávislú, samofinancovanú, neziskovú agentúru Európskej únie (EÚ) zodpovednú za zápis ochranných známk a dizajnov v EÚ a jeden z technologicky najvyspelejších a najinovačnejších orgánov vo svete duševného vlastníctva. Nové technológie, napríklad umelá inteligencia alebo technológia blockchainu, sú v súčasnosti vskutku plne začlenené do praxe úradu EUIPO pri správe jeho jedinečného a bezkonkurenčného podnikateľského zámeru: zápisu a ochrany ochranných známk a dizajnov celej Európy nákladovo efektívnym, spoľahlivým a včasným spôsobom.

Úrad EUIPO v plnom rozsahu zohľadňuje nové trendy v oblasti duševného vlastníctva, pokiaľ ide o globalizáciu a rastúci význam presadzovania práva. Od roku 2013 je úrad zodpovedný za výskum, komunikáciu, výmenu poznatkov a spoluprácu s orgánmi presadzovania práva, ktoré sa týkajú všetkých práv duševného vlastníctva, prostredníctvom Európskeho strediska pre sledovanie porušovania práv duševného vlastníctva (ďalej len „európske stredisko“).

Úrad EUIPO pôsobí nielen v Európe, ale v súčasnosti rozšíril svoj vplyv na päť kontinentov a realizuje projekty financované z prostriedkov EÚ v oblasti duševného vlastníctva napríklad v Číne, juhovýchodnej Ázii, Latinskej Amerike, Karibiku a Afrike.

Úrad EUIPO už niekoľko rokov výrazne podporuje spoľahlivé metodiky projektového riadenia ako preferovaný mechanizmus na vykonávanie programu zmien, ktorý je súčasťou po sebe nasledujúcich strategických plánov, z ktorých posledný, SP2025, sa v súčasnosti realizuje.

Úrad EUIPO je decentralizovaná, samofinancovaná a v súčasnosti najväčšia agentúra EÚ. Vzhľadom na hospodársky rozvoj Európy a zvyšujúci sa príspevok úradu EUIPO k tomuto rozvoju sa rozširujú a prehlbujú aj dimenzie pracovnej sily úradu EUIPO, čo sa prejavuje väčšou rozmanitosťou profilov (napr. špecialisti na medzinárodnú spoluprácu, odborníci na umelú inteligenciu, analytici údajov atď.) a zvyšovaním jej celkových úrovní (5 % rast za posledných 5 rokov). Personálne politiky úradu EUIPO vytvárajú profesionálne príťažlivé prostredie, a zahŕňajú rôzne pokrokové iniciatívy, ako sú programy mentorstva a odborného poradenstva, možnosti kariérového poradenstva a plánovania zmien v obsadení funkcií, internú a externú mobilitu, a to vrátane do organizácií mimo EÚ a pripravenosť na umelú inteligenciu.

Úrad [EUIPO](#) sa nachádza na výhodnom mieste na morskom pobreží v Alicante, v nedávno otvorenom areáli, kde môžu zamestnanci využívať rôzne zariadenia a služby zabezpečované úradom (napríklad maloobchodné služby, športové zariadenia atď.). Okrem toho sa v Alicante nachádza Európska škola. Od roku 2008 sa úrad usiluje o zníženie svojho vplyvu na životné prostredie prostredníctvom rozsiahlych iniciatív. Vďaka svojej zemepisnej polohe má úrad výborné spojenie s mnohými miestami: z Alicante jazdia vysokorýchlostné vlaky a nachádza sa tu aj štvrté najväčšie letisko v krajine. Úrad EUIPO ponúka jedinečnú kombináciu odborných pracovných príležitostí a kvality života.

Je dynamickou, multikultúrnou organizáciou a jej pracovnými jazykmi sú angličtina, francúzština, nemčina, taliančina a španielčina.

Viac informácií sa nachádza na webovom sídle úradu EUIPO:

<https://euipo.europa.eu/ohimportal/sk/home>

1.2 ODBOR PRE SLUŽBY ZÁKAZNÍKOM

Odbor pre služby zákazníkom v spolupráci so všetkými príslušnými odbormi zodpovedá za rozvoj a uplatňovanie politik, služieb a postupov, ktorých cieľom je zlepšovať skúsenosti zákazníkov a ďalej podporovať kultúru excelentnosti služieb zákazníkom v rámci úradu.

Poslaním odboru pre služby zákazníkom je:

byť dynamickým, viacjazyčným odborom, ktorý podporuje a zlepšuje služby a produkty úradu EUIPO **zohľadňovaním názorov** našich zákazníkov, zainteresovaných strán, podnikov a občanov EÚ, ako aj **vzájomnou spoluprácou a podporou**.

Odbor pre služby zákazníkom tvoria dva útvary, pričom každý z nich riadi vedúci útvaru:

Útvar zapojenia zákazníkov (CES) je zodpovedný za analýzu potrieb a spätnú väzbu hlavných segmentov zákazníkov s cieľom koordinovať navrhovanie a vykonávanie iniciatív zameraných na maximalizáciu zapojenia a spokojnosti zákazníkov, ako aj za koordináciu činností zahrnutých v programe pre MSP, ktorý bol vypracovaný v rámci [strategického plánu](#).

Útvar starostlivosti o zákazníkov (CCS) je zodpovedný za správu služieb zákazníkom vrátane poskytovania informácií, odpovedí na otázky a vybavovania sťažností, riadenie vyhľadávania ochranných známk EÚ a zverejnených ochranných známk EÚ a zapísaných dizajnov, ako aj za koordináciu neustáleho zlepšovania digitálnych služieb.

Útvar obchodnej komunikácie (BCS) je zodpovedný za riadenie procesov a nástrojov na zabezpečenie účinného vykonávania jazykovej politiky úradu, ako aj za riadenie vzťahov a činností s Prekladateľským strediskom pre orgány Európskej únie a za koordináciu účasti úradu v správnej rade strediska.

2. POVINNOSTI

Očakáva sa, že vybraný uchádzač bude pod dohľadom vedúceho útvaru plniť jednu alebo viaceré z týchto úloh:

Marketing

- navrhovať a pripravovať vykonávanie marketingových plánov a/alebo kampaní a vykonávať dohľad nad nimi,
- vytvárať a viesť viackanálové kampane a zabezpečovať prepojenie informácií poskytovaných všetkými kanálmi,
- určiť a rozdeliť kľúčové cieľové skupiny do segmentov, analyzovať a rozvíjať umiestňovanie produktov a služieb a optimalizovať skúsenosti zákazníkov,
- navrhovať a vykonávať štúdie prieskumu trhu kvalitatívne a/alebo kvantitatívne, analyzovať údaje, názory zákazníkov, analýzu trhu a trendy na kalibráciu a zacielenie marketingových kampaní zameraných na konkrétne segmenty,
- navrhovať propagačné činnosti s internými a externými zainteresovanými stranami a zabezpečovať vykonávanie dohodnutých pracovných plánov a nadväzujúcich opatrení na činnosti vrátane tvorby digitálneho marketingového obsahu,
- komunikovať so zainteresovanými stranami a zapájať ich do činností súvisiacich so zákazníkmi a podporovať prístup orientovaný na zákazníka.

Služby zákazníkom

- navrhovať a vykonávať iniciatívy zamerané na pochopenie správania zákazníkov a navrhovať riešenia s cieľom maximalizovať skúsenosti zákazníkov,
- dosiahnuť orientáciu na služby zákazníkom prostredníctvom rozvoja a poskytovania prispôbených služieb a riešení pre kľúčové cieľové segmenty,
- plne segmentované služby zákazníkom, v rámci ktorých sa zabezpečujú podporné, prispôbené služby na základe meniacich sa potrieb zákazníkov,
- zriadiť a monitorovať miesta prístupnosti pre zákazníkov a zabezpečovať konzistentné skúsenosti zákazníkov v rámci všetkých bodov kontaktu s úradom,
- pôsobiť ako kontaktná osoba medzi kľúčovými používateľmi, manažérmi kľúčových používateľov úradu EUIPO, prieskumovými pracovníkmi pre ochranné známky a dizajny, ako aj IT špecialistami, odborníkmi na odbornú prípravu (akadémia) a európskym strediskom,
- zastupovať úrad na rôznych podujatiach, školeniach, ako sú prispôbené návštevy zákazníkov, veľtrhy atď., s cieľom posilniť vzťahy medzi úradom a jeho zákazníkmi a príslušnými zainteresovanými stranami.

Inovačné myslenie

- podporovať kultúru inovácie v úrade,
- posudzovať súčasné procesy/postupy a výkonnosť služieb s cieľom identifikovať oblasti na posilnenie inovácií,
- spolupracovať pri navrhovaní nových obchodných procesov, ako aj hodnotiť existujúce procesy s cieľom maximalizovať efektívnosť a zapojenie zákazníkov,
- identifikovať a zapájať subjekty umožňujúce inovácie v rámci organizácie aj mimo nej,
- zavádzať vznikajúce technológie, ako je umelá inteligencia, a ďalej zlepšovať dostupné nástroje na riadenie vzťahov so zákazníkmi s cieľom automatizovať trh a využívať úplný

potenciál týchto nástrojov pri zameriavaní sa na prispôsobené služby zákazníkom a riešenia pre nich,

- držať krok so vznikajúcimi technológiami a trendmi v oblasti služieb zákazníkom so zreteľom na inovácie.

Podávanie správ a prezentácia

- vypracúvať správy, poznámky a brífingy na vysokej úrovni,
- navrhovať marketingové materiály pre interné a externé činnosti, ktoré môžu zahŕňať tvorbu digitálnej komunikácie, vzťahy s médiami, organizáciu podujatí, prezentácie a odbornú prípravu.

Povinnosti platné pre všetkých zamestnancov:

- aktívne sa usilovať o dosiahnutie cieľov úradu EUIPO v súlade so strategickým plánom,
- plniť všetky ostatné pracovné povinnosti a úlohy, ktoré im môže prideliť priamy nadriadený.

3. KRITÉRIÁ OPRÁVNENOSTI

Aby sa uchádzač mohol zúčastniť na tomto výberovom konaní, do dátumu uzávierky na podávanie žiadostí **musí splniť všetky** tieto podmienky:

3.1 Všeobecné podmienky¹

- musí byť štátnym príslušníkom jedného z členských štátov Európskej únie,
- mať všetky práva ako občan,
- spĺňať všetky zákonné povinnosti týkajúce sa vojenskej služby,
- spĺňať charakterové požiadavky, pokiaľ ide o vhodnosť na plnenie súvisiacich povinností,
- byť fyzicky spôsobilý na plnenie pracovných povinností.

3.2 Vzdelanie

- mať úroveň vzdelania zodpovedajúcu ukončenému **vysokoškolskému štúdiu v trvaní aspoň tri roky** v relevantnej oblasti (marketing, podnikové riadenie alebo súvisiaca oblasť) doloženú diplomom.

3.3 Odborná prax

- mať minimálne **3 roky príslušnej odbornej praxe na plný pracovný čas²**, ktorá súvisí s opísanou náplňou práce a je aj na takej úrovni, ako sa uvádza v časti Povinnosti.

3.4 Jazykové zručnosti

- mať **vynikajúcu znalosť angličtiny (minimálna úroveň C1) – jazyk 1**,
- mať **dobrú znalosť** jedného z úradných jazykov EÚ (minimálna úroveň B2) – jazyk 2³.

Uvedené úrovne zodpovedajú klasifikácii podľa [spoločného európskeho referenčného rámca pre jazyky](#).

¹ Pozri článok 12 Podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie.

² Odborná prax sa počíta od dátumu získania diplomu požadovaného podľa bodu 3.2.

³ Tento jazyk musí byť odlišný od jazyka 1.

3.5 Počítačové zručnosti

- Pokročilá počítačová gramotnosť je povinná. Uchádzači musia mať rozsiahle praktické skúsenosti s počítačovými aplikáciami, ako napr. balík MS Office alebo pod. (najmä Word, Excel, PowerPoint, Outlook), databázami (používateľská úroveň) a vyhľadávaním na internete.

4. KRITÉRIÁ VÝBEROVÉHO KONANIA

Bez ohľadu na požadovanú prax uvedenú v bode 3 tohto oznámenia o voľnom pracovnom mieste (kritériá oprávnenosti), a najmä v bode 3.3., úrad použije pri výbere najkvalifikovanejších uchádzačov na pohovor a test tieto kritériá:

1. preukázaná odborná prax v navrhovaní a vedení marketingových iniciatív a/alebo kampaní (vrátane vypracúvania digitálnych marketingových materiálov), štúdií prieskumu trhu a analýzy údajov,
2. preukázaná odborná prax v poskytovaní služieb zákazníkom,
3. prax vo vypracúvaní poznámok, odpovedí zákazníkom a príprave správ a prezentácií,
4. prax v oblasti práv duševného vlastníctva.

Okrem uvedených kritérií budú uchádzači, pozvaní na pohovor a testovaciu fázu, posudzovaní podľa týchto požiadaviek:

Kompetencie

- **komunikácia:** schopnosť vyjadrovať sa jasne a presne v ústnom aj písomnom styku,
- **analýza a riešenie problémov:** schopnosť rozpoznať podstatné prvky zložitých problémov a nájsť tvorivé a praktické riešenia,
- **tímová práca:** schopnosť dobre spolupracovať s ostatnými členmi tímu a kolegami z iných organizačných útvarov a rešpektovať rozdiely medzi jednotlivcami; vytvárať zmysel pre tímového ducha podporovaním spoločných cieľov a výmenou poznatkov a skúseností,
- **vzdelávanie a rozvoj:** rozvíjať a zlepšovať osobné zručnosti a znalosti o organizácii a jej prostredí, angažovať sa v školení ostatných, podeliť sa o poznatky a systematicky zlepšovať pracovné metódy,
- **stanovovanie priorit a organizácia práce:** schopnosť uprednostňovať najdôležitejšie úlohy, pracovať flexibilne a efektívne organizovať svoje pracovné zaťaženie a pracovné zaťaženie ostatných,
- **odolnosť voči záťaži:** schopnosť zachovať si výkonnosť pod pracovným tlakom, byť flexibilný a prispôbiť sa zmenám pracovného prostredia; povzbudzovať ostatných, aby robili to isté a upraviť svoj postoj a postoj tímu s cieľom prijať meniace sa okolnosti,
- **kvalita a výsledky:** schopnosť prevziať osobnú zodpovednosť a pracovať iniciatívne podľa stanovených postupov a s cieľom dosahovať výsledky, ktoré spĺňajú vysoký štandard kvality; preukázať jasnú orientáciu na zákazníka (interne aj externe); začleňovať systematické a metodické postupy do projektov, ako aj do svojej práce a práce svojho tímu,
- **riadenie:** viesť a riadiť ľudí a tímy, aby dosahovali výsledky; vhodne delegovať prácu vo svojom tíme a dávať jasné pokyny; inšpirovať ľudí k nadšeniu a pozitívnemu postoj k ich práci a ich prispievaniu k úspechu úradu EU IPO.

5. POHOVORY A PÍSOVNÉ TESTY

Predbežný výber

Oprávnených uchádzačov, ktorých žiadosti budú zaradené medzi najlepšie kvalifikovaných podľa kritérií výberového konania v bode 4, môžeme osloviť, aby sme si overili ich jazykové zručnosti (najmä hovorený prejav v angličtine) a aby preukázali svoju odbornú prax alebo iné zručnosti, znalosti a kompetencie. Tento kontakt v rámci predbežného výberu ešte uchádzačom nezaručuje, že budú pozvaní na pohovor: ide o jeden z krokov pri výbere najvhodnejších uchádzačov, ktorí majú byť pozvaní na pohovor.

Pohovor

Pohovory sa uskutočnia virtuálne a vzhľadom na povahu povinností budú vedené v angličtine. Môžu sa posudzovať ďalšie príslušné jazyky uvedené v žiadosti/životopise uchádzača, a to v súlade s úrovňami uvedenými v tomto oznámení o voľnom pracovnom mieste.

Na pohovore sa otestujú znalosti uchádzača v oblastiach súvisiacich s náplňou práce (technické znalosti a behaviorálne kompetencie), ako aj o činnostiach úradu, EÚ, jeho predpoklady plniť zadané úlohy a pracovať v medzinárodnom prostredí.

Uchádzači pozvaní na pohovor budú požiadaní, aby pred účasťou na pohovore predložili príslušné odborné referencie.

Testy

Posudzovanie jedného alebo viacerých uvedených aspektov bude doplnené o jeden alebo viaceré testy. Uchádzači pozvaní na pohovor a testovaciu fázu dostanú podrobné informácie v pozvánke.

6. VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE A PODMIENKY ZAMESTNÁVANIA

Všeobecné informácie o výberovom konaní a postupoch prijímania v úrade EUIPO, ako aj podmienky zamestnávania nájdete na tomto [odkaze](#).

7. AKO PODAŤ ŽIADOSŤ

Ak chcete podať žiadosť, kliknite na tento [odkaz](#).

Všetky dokumenty zahrnuté ako odkazy alebo referencie v súvislosti s týmto oznámením sa považujú za súčasť tohto oznámenia o voľnom pracovnom mieste.

Dôležité:

Upozorňujeme uchádzačov, že informácie uvedené v ich žiadosti/životopise predstavujú základ na uznanie ich oprávnenosti a splnenia kritérií výberového konania. Preto ich vyzývame, aby si dôkladne prečítali požiadavky, poskytli dostatočne podrobné informácie potrebné na toto posúdenie. Osobitnú pozornosť treba venovať informáciám o vzdelaní a odbornej praxi, najmä presným dátumom, opisu zodpovedností, vykonávaných povinností a používaných nástrojov.

** V prípade rozdielov medzi jednotlivými jazykovými verziami sa za správne považuje znenie v anglickom jazyku*