

## OBVESTILO O RAZPISU ZA OBLIKOVANJE REZERVNEGA SEZNAMA

Naziv delovnega mesta	<b>Strokovnjak za trženje in storitve za stranke (m/ž)</b>
Funkcionalna skupina/razred	AD 6
Vrsta pogodbe	Začasni uslužbenec
Referenčna številka	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Rok za prijavo	<b>26. 10. 2021 do 23.59 po času v Alicanteju (srednjeevropski čas)</b>
Kraj zaposlitve	Alicante, ŠPANIJA
Veljavnost rezervnega seznama do	<b>31. 12. 2023</b>
Število kandidatov na rezervnem seznamu	<b>12</b>

Urad Evropske unije za intelektualno lastnino (EUIPO) organizira izbirni postopek za oblikovanje rezervnega seznama, na podlagi katerega bo zapolnil prosto(-a) delovno(-a) mesto(-a) strokovnjaka za trženje in storitve za stranke. Urad išče strokovnjake s področja trženja in storitev za stranke z znanjem in sposobnostmi za oblikovanje in izvajanje tržnih kampanj in inovativnih pobud z namenom doseganja strateških ciljev urada. Prednost bodo imeli kandidati, ki lahko dokažejo znanje o zagotavljanju dovršenih rešitev za storitve za stranke. Izbirni postopek je namenjen zapolnitvi prostih delovnih mest v oddelku za stranke. Ta rezervni seznam se lahko uporabi tudi za zaposlitev kandidatov na podobna delovna mesta v drugih oddelkih, odvisno od potreb urada EUIPO.

### 1. OSNOVNI PODATKI O DELOVNEM MESTU

#### 1.1 Urad EUIPO

Urad Evropske unije za intelektualno lastnino (EUIPO) si je v več kot **25 letih dela** utrdil položaj na področju intelektualne lastnine. Je neodvisna, nepridobitna agencija Evropske unije (EU), ki se v celoti financira sama in je odgovorna za registracijo blagovnih znamk in modelov v EU, ter eden najbolj tehnološko naprednih in inovativnih organov v svetu intelektualne lastnine (IL). Nove tehnologije, kot sta umetna inteligenca ali veriga podatkovnih blokov, so zdaj v celoti vključene v prakso urada EUIPO pri upravljanju njegove edinstvene in nepremagljive poslovne ponudbe: registracija in varovanje blagovnih znamk in modelov za celotno Evropo na stroškovno učinkovit, zanesljiv in nezamuden način.

Urad EUIPO v celoti izkorišča nove usmeritve na področju intelektualne lastnine v smislu globalizacije in vse večjega pomena uveljavljanja pravic. Od leta 2013 je prek Evropskega opazovalnega urada za kršitve pravic intelektualne lastnine (v nadaljnjem besedilu: Opazovalni urad) odgovoren za raziskave v zvezi z intelektualno lastnino, komunikacijo, izmenjavo znanja in sodelovanje z izvršilnimi organi, ki zajemajo vse pravice intelektualne lastnine.

Urad EUIPO ne deluje le v Evropi, temveč se je zdaj razširil na pet celin, saj na primer izvaja projekte EU na področju intelektualne lastnine na Kitajskem, v jugovzhodni Aziji, Latinski Ameriki, na Karibih in v Afriki.

Urad EUIPO že vrsto let močno sponzorira zanesljive metodologije vodenja projektov kot prednostne mehanizme za izvajanje agende sprememb, ki je vključena v zaporedne strateške načrte, zadnji od katerih, tj. SP2025, se ravnokar izvaja.

Urad EUIPO je decentralizirana, doslej največja agencija EU, ki se v celoti financira sama. V skladu z gospodarskim razvojem Evrope in vse večjim prispevkom urada EUIPO k temu razvoju se je tudi delovna sila urada EUIPO povečala tako po širini kot po globini, z večjo raznolikostjo profilov (npr. strokovnjaki za mednarodno sodelovanje, strokovnjaki za umetno inteligenco, podatkovni analitiki ipd.) in splošno številčnostjo (5-odstotna rast v zadnjih petih letih). Kadrovske politike urada EUIPO pomenijo strokovno vznemirljivo okolje z različnimi najsodobnejšimi pobudami, kot so programi mentorstva in inštruiranja, zmogljivosti za svetovanje o poklicni poti in načrtovanju nasledstva, notranja in zunanja mobilnost, vključno z organizacijami zunaj EU, in pripravljenost za umetno inteligenco.

Urad [EUIPO](#) se lahko pohvali, da ima sedež v obmorskem mestu Alicante v nedavno zgrajenem objektu, kjer lahko zaposleni v celoti izkoriščajo ugodnosti prostorov urada (kot so maloprodajne storitve, športni objekti itd.). Poleg tega je v Alicanteju tudi evropska šola. Od leta 2008 je urad z različnimi pobudami zavezan k zmanjšanju svojega vpliva na okolje. Njegov geografski položaj v Alicanteju omogoča dobre povezave, saj je z več mesti povezan s hitrim vlakom in ima četrto največje letališče v državi. Urad EUIPO ponuja edinstveno kombinacijo poklicnih priložnosti in kakovosti življenja.

Urad EUIPO je živahna, večkulturna organizacija, katere delovni jeziki so angleščina, francoščina, nemščina, italijanščina in španščina.

*Dodatne informacije so na voljo na spletnem mestu urada:*

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

## 1.2 ODDELEK ZA STRANKE

Oddelek za stranke (CD) je v sodelovanju z drugimi ustreznimi oddelki odgovoren za razvoj in izvajanje politik, storitev in postopkov, namenjenih izboljšanju izkušenj strank, ter nadaljnje spodbujanje kulture odličnosti storitev za stranke v uradu.

Poslanstvo oddelka za stranke je, da je:

dinamičen večjezični oddelek, ki spodbuja in izboljšuje storitve in izdelke urada EUIPO, tako da enakovredno **upoštevava** stranke urada, deležnike, podjetja EU in državljane, z njimi **sodeluje in dela zanje**.

Sestavljajo ga tri službe, vsako od njih upravlja vodja službe:

**Služba za vključevanje strank** (CES) je odgovorna za analiziranje vedenja, ki izhaja iz potreb, in povratnih informacij glavnih segmentov strank, da bi se uskladila zasnova in izvajanje pobud, namenjenih kar največjemu vključevanju in zadovoljstvu strank, ter usklajevanje dejavnosti, vključenih v program za MSP, ki je bil pripravljen v okviru [strateškega načrta](#).

**Služba za pomoč strankam** (CCS) je odgovorna za upravljanje storitev za stranke, vključno z zagotavljanjem informacij, odgovarjanjem na vprašanja in pritožbe, upravljanjem iskanj blagovne znamke EU ter publikacij blagovnih znamk EU in registriranih modelov skupnosti ter usklajevanjem stalnega izboljševanja digitalnih storitev.

**Služba za poslovno komuniciranje** (BCS) je odgovorna za upravljanje procesov in orodij za zagotavljanje učinkovitega izvajanja logistične politike Urada, upravljanje odnosov in dejavnosti s Prevajalskim centrom za organe Evropske unije ter usklajevanje sodelovanja Urada v upravnem odboru Prevajalskega centra.

## 2. OPIS DELOVNIH NALOG

Od izbranega kandidata se pričakuje, da bo pod vodstvom ustrezne vodje službe opravljal naslednje naloge:

### Trženje

- zasnova, razvoj in nadzor izvajanja programov trženja in/ali kampanj;
- konceptualizacija in izvajanje večkanalskih kampanj za zagotavljanje usklajenosti sporočil med vsemi kanali obveščanja;
- opredelitev in razčlenitev ključnih ciljnih skupin, analiza in razvoj pozicioniranja izdelkov in storitev ter optimizacija uporabniške izkušnje;
- priprava in izvedba kvalitativnih ali/in kvantitativnih tržnih raziskav, analiziranje podatkov, pridobivanje mnenj strank, tržne analize in raziskave trendov za umerjanje in usmeritev tržnih kampanj za posebne segmente;
- oblikovanje promocijskih dejavnosti z notranjimi in zunanjimi deležniki ter zagotavljanje izvajanja dogovorjenih delovnih načrtov in spremljanja dejavnosti, vključno s pripravo digitalnih tržnih vsebin;
- obveščanje notranjih deležnikov o dejavnostih, povezanih s strankami, in njihovo vključevanje vanje, ter spodbujanje pristopa, v središču katerega so stranke.

### Storitve za stranke

- oblikovanje in izvajanje pobud za razumevanje vedenja strank ter predlaganje rešitev za čim boljše izkušnje strank;
- uresničevanje v stranke usmerjenih storitev z razvojem in izvajanjem prilagojenih storitev in rešitev za ključne ciljne segmente;
- zagotavljanje celostne službe za stranke v določenem segmentu s podpornimi in umerjenimi storitvami, ki se prilagajajo spreminjajočim se potrebam strank;
- vzpostavitev in spremljanje točk dostopa za stranke ter zagotavljanje doslednih izkušenj strank v vseh stikih z uradom;
- delovanje kot kontaktni sogovornik med ključnimi uporabniki, vodji ključnih uporabnikov urada EUIPO, preizkuševalci blagovnih znamk in modelov ter strokovnjaki za informacijsko tehnologijo, strokovnjaki za usposabljanje (akademija) in Observatorijem;
- zastopanje urada na različnih dogodkih in usposabljanjih, kot so prilagojeni obiski strank, sejmi itd., da se krepijo vezi med uradom in njegovimi strankami ter zadevnimi deležniki.

### Usmerjenost v inovativnost

- spodbujanje kulture inovacij v uradu;
- priprava ocene trenutnih procesov/postopkov in uspešnosti storitev za opredelitev področij, na katerih je treba spodbujati inovacije;
- sodelovanje pri oblikovanju novih poslovnih procesov in ovrednotenje obstoječih, da bi povečali učinkovitost in vključenost strank;
- opredelitev in vključitev pospeševalcev inovacij znotraj in zunaj organizacije;
- uporaba nastajajočih tehnologij, kot je umetna inteligenca, in nadaljnje izboljševanje razpoložljivih orodij za upravljanje odnosov s strankami za trg avtomatizacije in izkoriščanja celotnega potenciala teh orodij pri osredotočanju na prilagojene storitve in rešitve za stranke;

- sledenje novim tehnologijam in trendom na področju storitev za stranke s poudarkom na inovacijah.

#### Poročanje in predstavitev

- priprava poročil, obvestil in brifingov na visoki ravni;
- oblikovanje tržnih gradiv za notranje in zunanje dejavnosti, ki lahko vključujejo pripravo digitalne komunikacije, odnose z mediji, organizacijo prireditev, predstavitev in usposabljanje.

#### Naloge za vse zaposlene:

- dejavno prizadevanje za doseganje ciljev urada EUIPO v skladu s strateškim načrtom;
- izvajanje vseh drugih nalog in odgovornosti, povezanih z delom, ki jih lahko dodeli neposredno nadrejeni.

### 3. POGOJI ZA PRIJAVO

Za uvrstitev v izbirni postopek **morajo** kandidati do roka za oddajo prijav izpolnjevati **vse** naslednje pogoje:

#### 3.1 Splošni pogoji<sup>1</sup>

- državljanstvo ene od držav članic Evropske unije;
- uživanje vseh državljanskih pravic;
- izpolnjevanje vseh zakonskih obveznosti glede služenja vojaškega roka;
- izpolnjevanje zahtev glede ustreznih osebnostnih lastnosti, potrebnih za opravljanje zadevnih delovnih nalog;
- fizična sposobnost za opravljanje delovnih nalog.

#### 3.2 Izobrazba

- Stopnja izobrazbe mora ustrezati zaključenemu **vsaj triletnemu univerzitetnemu študiju**, potrjenemu z diplomo na ustreznem področju (trženje, poslovne in upravne vede ali povezano področje).

#### 3.3 Delovne izkušnje

- Najmanj **tri leta ustreznih delovnih izkušenj s polnim delovnim časom<sup>2</sup>** v zvezi z nalogami, opisanimi v razdelku „Naloge in dolžnosti“.

#### 3.4 Znanje jezikov

- **Odlično znanje angleščine (vsaj raven C1) – jezik 1;**
- **dobro znanje enega od uradnih jezikov EU (vsaj raven B2) – jezik 2<sup>3</sup>.**

Navedene stopnje ustrezajo [skupnemu evropskemu referenčnemu okviru za jezike](#).

#### 3.5 Računalniška znanja

- Obvezna je napredna računalniška pismenost. Kandidati morajo imeti bogate praktične izkušnje z računalniškimi programi, kot je MS Office ali podobni programi (zlasti Word, Excel, PowerPoint, Outlook,) ter podatkovnimi zbirkami (na ravni uporabnika) in internetom.

<sup>1</sup> Glej člen 12 Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije.

<sup>2</sup> Delovne izkušnje se štejejo od datuma, ko je kandidat pridobil diplomu, zahtevano v točki 3.2.

<sup>3</sup> Ta jezik ne sme biti isti kot jezik 1.

#### 4. MERILA ZA IZBOR

Ne glede na zahtevane izkušnje iz točke 3 tega obvestila o razpisu (pogoji za prijavo) in zlasti točke 3.3 bo Urad pri izbiri najboljših kandidatov za razgovor in opravljanje preizkusov uporabil naslednja merila:

1. dokazane delovne izkušnje pri oblikovanju in izvajanju tržnih pobud in/ali kampanj (vključno s pripravo gradiva za digitalno trženje), tržnih raziskav in analize podatkov;
2. dokazane delovne izkušnje pri zagotavljanju storitev za stranke;
3. izkušnje s pisanjem obvestil, odgovorov strankam ter pripravo poročil in predstavitev;
4. izkušnje na področju intelektualne lastnine.

Kandidati, povabljeni na razgovor in preizkuse, bodo poleg zgornjih meril ocenjeni tudi na podlagi naslednjih zahtev:

##### Znanja in spretnosti

- **komunikacija:** sposobnost jasnega in natančnega ustnega in pisnega izražanja;
- **analitično razmišljanje in reševanje problemov:** sposobnost prepoznavanja kritičnih vidikov zapletenih vprašanj ter oblikovanja ustvarjalnih in praktičnih rešitev;
- **sodelovanje:** kandidat je sposoben sodelovati z drugimi člani v svoji skupini ali drugih organizacijskih enotah ter spoštuje razlike med ljudmi; s spodbujanjem skupnih ciljev ter izmenjave znanja in izkušenj je sposoben ustvariti ozračje skupinskega duha;
- **učenje in razvoj:** kandidat je sposoben razvijati in izboljševati osebne veščine ter znanje o organizaciji in njenem okolju; zavezan je usposabljanju drugih, izmenjavi znanja in sistematičnemu izboljševanju načinov dela;
- **prednostno razvrščanje in organizacija:** kandidat je sposoben prednostno razvrstiti najpomembnejše naloge, biti prilagodljiv pri delu ter učinkovito organizirati svoje delo in delo drugih;
- **sposobnost dela pod pritiskom:** kandidat je sposoben učinkovito delati pod pritiskom, biti prožen in se prilagajati spremembam v delovnem okolju ter k temu spodbujati tudi druge in prilagajati svoj pristop in pristop skupine glede na spreminjajoče se okoliščine;
- **kakovost in rezultati:** kandidat je sposoben prevzeti odgovornost in pobudo za kakovostno opravljanje dela ob upoštevanju predpisanih postopkov ter ima smisel za delo z (notranjimi in zunanji) strankami; pri projektih, svojem delu in delu svoje skupine je sposoben uporabljati sistematične in metodične postopke;
- **vodstvene sposobnosti:** kandidat je sposoben voditi in upravljati ljudi ter skupine za doseganje želenih rezultatov; zna ustrezno razdeliti delovne naloge v svoji skupini in dati jasna navodila; ljudi zna navdihniti z zavzetostjo in pozitivnim odnosom do dela ter njihovega prispevka k uspehu urada EUIPO.

#### 5. RAZGOVORI IN PISNI PREIZKUSI

##### **Predizbor**

Urad bo morda stopil v stik s sprejemljivimi kandidati, ki bodo na podlagi prijav in izbirnih meril iz točke 4 uvrščeni med najbolj usposobljene, da bi preveril njihovo znanje jezikov (zlasti ustno sporazumevanje v angleščini) ter da bi jim omogočil, da dokažejo svoje delovne izkušnje in/ali druge spretnosti, znanje in sposobnosti. Ta stik na stopnji predizbora ne pomeni, da bodo kandidati povabljeni na razgovor, saj je to le korak v postopku izbire najprimernejših kandidatov za razgovor.

### **Razgovor**

Razgovori bodo potekali virtualno in, glede na naravo nalog in odgovornosti, v angleškem jeziku. V skladu s stopnjo znanja jezikov iz tega obvestila o razpisu se lahko oceni tudi znanje drugih ustreznih jezikov, navedenih v prijavi/življenjepis kandidata.

Na razgovoru se bodo preverili znanje kandidata o zadevah v zvezi z nalogami, ki jih bo izvajal (tehnično znanje in osebne lastnosti), znanje o dejavnostih urada in Evropski uniji, ustreznost za opravljanje predvidenih nalog ter primernost za delo v mednarodnem okolju.

Kandidati, povabljeni na razgovor, bodo morali pred razgovorom predložiti ustrezna strokovna priporočila.

### **Preizkus(-i)**

Po opravljeni oceni enega ali več zgoraj navedenih vidikov izbire bodo kandidati povabljeni k opravljanju enega ali več preizkusov. Kandidati, ki bodo povabljeni na razgovor in preizkus, bodo podrobnejše informacije prejeli skupaj s povabilom na razgovor.

## **6. SPLOŠNE INFORMACIJE IN ZAPOSLOTVENI POGOJI**

Za splošne informacije o izbirnem postopku in postopku zaposlovanja v uradu EUIPO ter zaposlitvenih pogojih kliknite naslednjo [povezavo](#).

## **7. KAKO SE PRIJAVITI?**

Za prijavo kliknite na to [povezavo](#).

Vsi dokumenti, ki so v to obvestilo vključeni v obliki povezav ali sklicev, se štejejo za del tega obvestila o razpisu.

### **Pomembno:**

Kandidati morajo upoštevati, da so informacije, ki jih zagotovijo v svoji prijavi/življenjepis, podlaga za presojo izpolnjevanja pogojev za prijavo in izbirnih meril. Zato naj pozorno preberejo zahteve in poskrbijo, da so zahtevane informacije dovolj podrobne za to presojo. Posebno pozornost morajo nameniti podatkom o izobrazbi in delovnih izkušnjah, zlasti točnim datumom, opisu odgovornosti in nalog, ki so jih opravljali, ter orodij, ki so jih uporabljali.

*\* Če se med različnimi jezikovnimi različicami pojavijo odstopanja, se kot pravilna šteje angleška različica.*