

ȘEF DE SECȚIE - SECȚIA RELAȚII CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI COMUNICARE (REF. CDT-AD8-2025/01)

GRAD: AD 8 – Candidați externi
AD 8 - AD 10 – Candidați inter-agenții
AD5 - AD12 – Candidați și funcționari interni

DEPARTAMENTUL: DIRECȚIE

LOCUL DE DESFĂȘURARE A LUXEMBURG

ACTIVITĂȚII:

1. CONTEXT

Centrul de Traduceri dorește să recruteze un **șef de secție – secția Relații cu părțile interesate și comunicare (numită în prezent secția Relații externe și comunicare)**, cu misiunea de a dezvolta, coordona și pune în aplicare relațiile cu părțile interesate, strategia de comunicare și marketing - în acord cu conducerea Centrului - și de a se asigura că aceasta este coerentă și compatibilă cu mandatul Centrului și cu strategia sa multianuală.

CdT este o agenție a UE care se autofinanțează integral. Fiind puternic orientată către client, urmărim să stimulăm clienții existenți și să dezvoltăm o nouă bază de clienți, cu sprijinul directorului și al echipei noastre de dezvoltare a afacerilor. Șeful secției Relații cu părțile interesate și comunicare va avea un rol esențial, asigurând legătura cu părțile interesate și aducând valoare adăugată prin cunoștințe de specialitate și know-how în materie de practici de comunicare și marketing. Veți conduce o echipă mică de experți tehnici și se așteaptă de la dumneavoastră să creați un mediu de lucru pozitiv, dinamic și atractiv, cu accent pe dezvoltarea personală continuă. Sunteți subordonat direct directorului CdT.

Căutăm un profesionist autonom, dinamic și orientat spre viitor, cu competențe strategice și de conducere solide, pe lângă competențele de management. Aveți experiență în comunicarea organizațională și în marketing. Elaborați cu ușurință idei creative și inovatoare care pot fi puse în aplicare și sunteți familiarizați cu instrumentele și tehnologiile moderne.

Noul șef de secție va avea următoarele atribuții:

1. oferă sprijin strategic și operațional directorului, în cadrul secției;
2. elaborează și pune în aplicare strategia de comunicare și marketing;
3. este membru și coordonator al echipei de dezvoltare a afacerilor.

2. CRITERII DE ELIGIBILITATE

Pentru a fi eligibil să participe la această procedură de selecție, candidatul trebuie să îndeplinească la **17.02.2025**, termenul de depunere a candidaturilor, următoarele condiții:

- să fie resortisant al unui stat membru al Uniunii Europene;
- să aibă un nivel de studii echivalent cu un ciclu complet de studii universitare de cel puțin 4 ani, atestate prin diplomă¹;

sau

- să aibă un nivel de studii echivalent unui ciclu complet de studii universitare absolvite cu diplomă și experiență profesională corespunzătoare de cel puțin un an, în cazul în care durata normală a studiilor menționate este de cel puțin trei ani.
- să aibă cel puțin nouă ani de experiență profesională, dobândită după obținerea diplomei care atestă absolvirea nivelului de studii cerut mai sus;
- competențe lingvistice: cunoașterea excelentă a uneia dintre limbile oficiale ale Uniunii Europene și la nivel satisfăcător a altei limbi oficiale a Uniunii Europene, în măsura necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor.

Criteriile de mai sus se aplică tuturor candidaților. În funcție de organizația pentru care lucrați în prezent, se aplică următoarele mențiuni:

Candidați externi (și anume, nu lucrați în prezent pentru agenții sau instituții ale UE).

Calificări minime (diplomă universitară)

- să aibă un nivel de studii echivalent unui ciclu complet de studii universitare absolvite cu diplomă, în cazul în care durata normală a studiilor universitare este de patru ani sau mai mult (învățământ cu frecvență);

sau

- să aibă un nivel de studii echivalent unui ciclu complet de studii universitare absolvite cu diplomă și experiență profesională cu normă întreagă de cel puțin un an, în cazul în care durata normală a studiilor universitare este de cel puțin trei ani (învățământ cu frecvență).

Experiență profesională necesară

cel puțin **9 ani** de experiență profesională (până la termenul de depunere a candidaturilor) dovedită și cu normă întreagă dobândită după obținerea diplomei și (în același timp) după îndeplinirea condiției (condițiilor) descrise la criteriul de mai sus;

¹ Se vor lua în considerare numai diplomele și certificatele acordate în state membre ale UE sau pentru care autoritățile din statele membre respective au eliberat certificate de echivalare.

Candidați inter-agenții

- la termenul de depunere a candidaturilor și la data ocupării postului vacant, să fie angajați ca agenți temporari în agenția lor, în temeiul articolului 2 litera (f) din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene, într-o grupă de funcții și grad care corespund nivelurilor AD 8-AD 10;
- să fi lucrat cel puțin doi ani în agenția lor înainte de mutare;
- să fi încheiat cu succes perioada de probă în grupa de funcții relevantă, în conformitate cu articolul 14 din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene.

Candidați interni

- să fie angajați ca agenți temporari la Centrul de Traduceri, în temeiul articolului 2 litera (f) din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene, în gradul AD5-AD12;
- să fie angajați ca funcționari la Centrul de Traduceri, în gradul AD5-AD12.

3. CRITERII DE SELECȚIE

Calificările candidaților vor fi evaluate în funcție de următoarele criterii în diferite etape ale procedurii de selecție. Anumite criterii vor fi evaluate/notate numai pentru candidații preselecțai, în timpul interviurilor (și/sau al testelor):

- . experiență de conducere în domeniul vizat de anunțul de post vacant, de preferință într-un mediu multicultural și/sau multinațional;
- . înțelegerea activității principale a Centrului de Traduceri, precum și înțelegerea serviciilor care stau la baza procesului de traducere și îl sprijină;
- . experiență în elaborarea unei strategii de comunicare și în gestionarea punerii ei în aplicare prin diverse activități de comunicare, folosind o gamă largă de materiale multimedia;
- . experiență în elaborarea unei strategii de marketing și gestionarea punerii ei în aplicare prin diverse activități de comunicare, folosind o gamă largă de materiale multimedia;
- . experiență dovedită în crearea și punerea în aplicare cu succes de proiecte inovatoare;
- . înțelegerea mediului de comunicare instituțională și a cadrului Uniunii Europene;
- . excelente competențe de redactare și abilități de prezentare solide;
- . competențe digitale avansate și cunoștințe de IA;
- . cunoașterea excelentă a limbii engleze (nivelul C1 și superior), o foarte bună cunoaștere a unei alte limbi oficiale a UE (nivelul B2 sau superior);
- . cunoașterea limbii franceze constituie un avantaj.

APTITUDINI NON-TEHNICE ESENȚIALE:

Valorile de bază ale CDT, enumerate mai jos, sunt esențiale pentru succesul organizației noastre. Candidații trebuie să adopte valorile și să le integreze în comportamentul de zi cu zi.

- Colaborare: cultivați capacitatea de a concentra, alinia și construi grupuri eficiente; sunteți dispus să comunicați sau să colaborați cu alții și să recunoașteți că întregul este mai mare decât suma părților.
- Respect: vă tratați colegii, personalul și colaboratorii cu respect și sensibilitate; apreciați diversitatea și valorificați diferitele puncte forte, culturi, idei, experiențe și talente ale oamenilor; oferiți oportunități egale și echitabile de ocupare, de dezvoltare a carierei și de învățare și oferiți o șansă fiecărui membru al echipei; asigurați un mediu de lucru pozitiv și plin de energie.
- Integritate: sunteți determinat de angajamentul asumat, nu de câștiguri personale sau alianțe cu interese personale; protejați și promovați reputația CdT; sunteți sincer și acționați cu integritate; nu tolerați un comportament lipsit de etică, pe care îl respingeți ca pe o chestiune de responsabilitate personală, indiferent de poziția pe care o aveți în organizație; mențineți standarde etice ridicate și nu abuzați de puterea conferită de funcție.
- Dezvoltare personală: luați inițiativa în ceea ce privește învățarea și punerea în aplicare de noi concepte, tehnologii și/sau metode; vă angajați să vă îmbunătățiți permanent competențele personale și ale echipei prin dobândirea de noi cunoștințe, competențe și atitudini și încurajându-vă echipa să se dezvolte neîncetat.
- Schimbare și inovare: aveți capacitatea de a iniția schimbările necesare și de a da dovadă de o atitudine pozitivă și deschisă față de schimbare; înțelegeți modul în care tehnologia este utilizată în prezent pentru a atinge obiectivele organizației și explorați noi instrumente pentru a îmbunătăți performanța echipei.
- Orientarea către client: vă străduiți să colaborați eficient cu omologii dumneavoastră, cu partenerii și cu alte persoane care nu se află în subordinea dumneavoastră, influențând pozitiv performanța în afaceri; colaborați cu clienții interni și externi și construiți relații durabile.

4. PROCEDURA DE SELECȚIE

a) ETAPA DE PRESELECȚIE:

Etapa de preselecție va avea două părți:

- prima parte se bazează pe criteriile de eligibilitate menționate anterior (punctul 2) și urmărește să stabilească dacă candidatul îndeplinește toate criteriile de eligibilitate obligatorii și toate cerințele formale prevăzute în procedura de depunere a candidaturii. Candidații care nu îndeplinesc aceste cerințe vor fi respinși;
- a doua parte ia în considerare experiența profesională și alte aspecte menționate la punctul 3, „Criterii de selecție”. În această etapă, notarea candidaților se face pe o scară de la 0 la 20 (punctaj de trecere: 12).

Comitetul de selecție va invita candidații care au trecut de etapa de preselecție și care au obținut cele mai mari punctaje să susțină o probă scrisă și să participe la un interviu.

b) ETAPA DE SELECȚIE:

Etapa de selecție se va desfășura conform procedurii descrise mai jos. Va consta în două probe:

1. O probă scrisă (în limba engleză sau franceză), care constă în:

- întrebări pentru a evalua cunoștințele candidaților în domeniul postului publicat.

Durata: 1 oră și 30 de minute.

Proba scrisă se notează cu maximum 20 de puncte (punctaj de trecere: 12).

Pentru proba scrisă, candidații pot alege limba engleză sau franceză. Rețineți că acei candidați a căror limbă principală este limba franceză trebuie să susțină probele în limba engleză, iar cei a căror limbă principală este limba engleză trebuie să opteze pentru limba franceză.

Proba se va desfășura online. Candidații invitați să susțină proba scrisă vor primi toate informațiile relevante în timp util.

2. Interviu cu comitetul de selecție:

Este organizat pentru a evalua capacitatea candidaților de a îndeplini sarcinile descrise mai sus. Interviuul se va axa și pe cunoștințele de specialitate ale candidaților și pe competențele dorite, enumerate la punctul 3 și în anexa de mai jos.

Interviuul se va desfășura online și poate avea loc în aceeași zi cu proba scrisă sau la o dată ulterioară, în funcție de decizia prealabilă a comitetului de selecție.

Interviuul se desfășoară în principal în limba engleză. Cunoașterea altor limbi poate fi, de asemenea, verificată pe baza declarațiilor solicitantului privind competențele lingvistice.

Durata interviului: aproximativ 40 de minute.

Interviuul se notează cu maximum 20 de puncte (punctaj de trecere: 12).

În urma interviului și a probei scrise, comitetul de selecție întocmește un raport privind rezultatele procedurii, care conține observații despre candidați și o listă de rezervă a candidaților selectați, în ordinea meritelor. Decizia finală va fi luată de director, care poate decide să organizeze o rundă suplimentară de interviuri cu candidații, față-în-față, înainte de a lua decizia finală.

Vă rugăm să rețineți că includerea pe o listă de rezervă nu garantează recrutarea.

Candidații invitați să susțină proba scrisă și să participe la interviu trebuie să prezinte, înainte de ziua interviului, documente justificative relevante care să corespundă informațiilor menționate în formularul de candidatură, și anume copii ale diplomelor, certificatelor și ale altor documente care atestă experiența profesională, cu indicarea clară a datei de începere și de încheiere, a funcției deținute, a naturii exacte a sarcinilor etc. Dacă probele sunt organizate la distanță, candidații vor trimite copiile documentelor justificative solicitate mai sus prin e-mail, la adresa: E-Selection@cdt.europa.eu.

Înainte de semnarea contractului, candidații selecționați trebuie însă să prezinte originalele și copiile legalizate ale tuturor documentelor relevante pentru a dovedi că îndeplinesc criteriile de eligibilitate.

Lista de rezervă va fi valabilă până la sfârșitul anului în care a fost întocmită și poate fi prelungită la aprecierea autorității împuternicite să încheie contracte de muncă a Centrului de Traduceri.

5. PROCEDURA DE DEPUNERE A CANDIDATURII:

Candidații interesați trebuie să completeze formularul de candidatură online în Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) înainte de expirarea termenului, și anume **17/02/2025, ora 23.59, ora locală la Luxemburg**.

De asemenea, candidații trebuie să anexeze la formularul de candidatură în Systal o versiune electronică a documentelor care atestă că îndeplinesc criteriile de eligibilitate. Vă atragem atenția că neprezentarea acestor documente va duce la respingerea candidaturii dumneavoastră.

Înainte de a depune formularul de candidatură, candidații trebuie să verifice dacă îndeplinesc toate criteriile de eligibilitate enumerate în anunțul de post vacant, în special în ceea ce privește calificările și experiența profesională relevantă.

Vă recomandăm insistent să nu așteptați până în ultimele zile pentru a vă depune candidatura. Experiența a arătat că sistemul poate fi supraîncărcat pe măsură ce se apropie termenul limită, ceea ce face dificilă depunerea cererii la timp.

EGALITATEA DE ȘANSE

Centrul de Traduceri este un angajator care asigură egalitatea de șanse și acceptă candidaturi indiferent de vârstă, rasă, convingeri politice, filozofice sau religioase, orientare de gen sau sexuală, handicap, stare civilă sau situație familială.

INDEPENDENȚĂ ȘI DECLARAȚIA DE INTERESE

Candidatul selecționat va trebui să dea o declarație prin care se angajează să acționeze în mod independent, în interesul public, precum și o declarație referitoare la orice interes care ar putea fi interpretat că aduce atingere independenței sale.

6. INFORMAȚII GENERALE

REEXAMINARE – CONTESTAȚIE – PLÂNGERI

Candidații care consideră că au motive să facă o reclamație cu privire la o anumită decizie pot, în orice moment al procedurii de selecție, să solicite președintelui comitetului de selecție detalii suplimentare cu privire la decizia respectivă, să facă o contestație sau să adreseze o plângere Ombudsmanului European (vezi anexa I).

SOLICITĂRILE CANDIDAȚILOR DE ACCES LA INFORMAȚIILE CARE ÎI VIZEAZĂ

Candidații implicați într-o procedură de selecție au dreptul specific de acces la anumite informații care îi vizează direct și personal. În virtutea acestui drept, candidaților li se pot furniza, la cerere, informații suplimentare privind participarea lor la procedura de selecție. Candidații trebuie să trimită cererile

președintelui comitetului de selecție, în scris, în termen de o lună de la notificarea cu privire la rezultatele obținute în cadrul procedurii de selecție. Vor primi un răspuns în termen de o lună. Cererile vor fi tratate ținând cont de caracterul confidențial al procedurilor comitetului de selecție, în conformitate cu Statutul funcționarilor.

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Centrul de Traduceri (în calitate de organism care răspunde de organizarea procedurii de selecție) se va asigura că datele cu caracter personal ale candidaților sunt prelucrate în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE (JO 2018 L 295, p. 39). Aceste prevederi se aplică, în special, în ceea ce privește confidențialitatea și securitatea acestor date.

Candidații au dreptul de a sesiza în orice moment Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (edps@edps.europa.eu).

Vezi [nota specifică privind confidențialitatea](#).

CERERI DE REEXAMINARE – CONTESTAȚII – PLÂNGERI ADRESATE OMBUDSMANULUI EUROPEAN

Statutul funcționarilor se aplică procedurilor de selecție și, prin urmare, toate procedurile sunt confidențiale. Dacă, în orice stadiu al procedurii de selecție, candidații consideră că interesele le-au fost lezate de o anumită decizie, aceștia au la dispoziție următoarele acțiuni:

I. SOLICITĂRI DE INFORMAȚII SUPLIMENTARE SAU DE REEXAMINARE

Transmiterea unei scrisori prin care solicită informații suplimentare sau reexaminarea deciziei, la următoarea adresă:

The Chair of the Selection Committee CDT-AD8-2025/01
Translation Centre
Bâtiment Technopolis Gasperich
Office 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Aceste solicitări se fac în decurs de 10 zile calendaristice de la data expedierii scrisorii prin care vi se comunică decizia. Comitetul de selecție va răspunde de îndată ce este posibil.

II. CONTESTATII

Depunerea unei reclamații în conformitate cu articolul 90 alineatul (2) din Statutul funcționarilor Uniunii Europene, la următoarea adresă:

For the attention of the Authority Empowered to Conclude Contracts of Employment
CDT-AD8-2025/01
Translation Centre
Bâtiment Technopolis Gasperich
Office 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Termenele-limită pentru inițierea acestor două tipuri de proceduri prevăzute în Statutul funcționarilor, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE, Euratom) nr. 1023/2013 al Parlamentului European și al Consiliului (JO 2013 L 287, p. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>) curg din momentul în care candidații sunt notificați cu privire la actul care se presupune că le lezează interesele.

Vă rugăm să rețineți că autoritatea împuternicită să încheie contracte de muncă nu are competența de a modifica deciziile unui comitet de selecție. Curtea de Justiție a susținut în mod constant că marja largă de apreciere de care beneficiază comitetele de selecție poate face obiectul unei revizuiri de către Curte numai în cazul în care normele care reglementează procedurile comitetelor de selecție au fost în mod clar încălcate.

III. PLÂNGERI ADRESATE OMBUDSMANULUI EUROPEAN

Candidații își pot adresa plângerea la următoarea adresă:

European Ombudsman (Ombudsmanul European)
1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

În temeiul articolului 228 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și în conformitate cu condițiile stabilite în Decizia Parlamentului European din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (94/262/CECO, CE, Euratom) (JO L 113, 4.5.1994, p. 15).

Vă rugăm să rețineți că plângerile adresate Ombudsmanului nu au ca efect suspendarea termenului prevăzut la articolul 90 alineatul (2) și articolul 91 din Statutul funcționarilor pentru depunerea de plângeri sau introducerea unei căi de atac pe lângă Tribunalul Funcției Publice a Uniunii Europene în temeiul articolului 270 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. De asemenea, vă atragem atenția că, în conformitate cu articolul 2 alineatul (4) din Decizia Parlamentului European din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (94/262/CECO, CE, Euratom), orice plângere adresată Ombudsmanului trebuie să fie precedată de demersurile administrative corespunzătoare pe lângă organismele în cauză.

7. NUMIREA ȘI CONDIȚIILE DE ANGAJARE

Candidatul selecționat va fi recrutat în grupa de funcții/gradul AD8. Salariul lunar de bază pentru gradul AD8 (treapta 1) este de 8 553,32 EUR. Pe lângă salariul de bază, membrii personalului au dreptul la diverse alocații, cum ar fi alocație pentru locuință, indemnizație de expatriere (16 % din salariul de bază) etc.

În plus, pentru a fi eligibil și înainte de numire, candidatul selecționat trebuie:

- să fi îndeplinit obligațiile impuse de lege privind serviciul militar;
- să prezinte garanțiile morale necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor (să se bucure de drepturi cetățenești depline)²;
- să se supună unui control medical, solicitat de Centrul de Traduceri, pentru a îndeplini cerințele de la articolul 12 alineatul (2) din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene.

² Candidații trebuie să furnizeze un certificat oficial care atestă că nu au cazier judiciar.

ANEXA 1: FIȘA POSTULUI

1. Relațiile cu părțile interesate (relații cu clienții și alte relații externe):

- identifică nevoile clienților și măsoară satisfacția clienților (prin sondaje, reuniuni bilaterale, corespondență);
- urmărește toate reuniunile clienților și monitorizează elementele de acțiune rezultate din reuniuni și sondaje;
- organizează sesiuni de formare, ateliere și prezentări la care participă clienții Centrului;
- colectează și întreține datele despre clienți; organizează și prezidează reuniunea anuală a rețelei de contact în domeniul traducerilor a Centrului și alte evenimente legate de clienți;
- explorează noi nevoi de comunicare multilingvă în cadrul rețelei părților interesate a Centrului (în cooperare cu secția Finanțe și strategie, secția Afaceri juridice și echipa de dezvoltare a afacerilor);
- reprezintă Centrul în cadrul rețelei șefilor de comunicare și informare din agențiile UE (HCIN);
- reprezintă Centrul în cadrul Rețelei interinstituționale de sensibilizare (ARN) pentru Comitetul de coordonare a traducerilor (CCT);
- reprezintă Centrul la seminarele de informare organizate de Oficiul pentru Publicații (OP);
- coordonează vizitele la Centru și organizează prezentări privind activitățile Centrului (de exemplu, pentru universități, asociații în domeniul traducerilor, stagiați din instituții);
- este punctul central de contact al Centrului pentru mass-media.

2. Responsabil cu comunicarea

- monitorizează evoluțiile tehnologice în ceea ce privește instrumentele și tehnicile de comunicare;
- creează și gestionează rețelele de relații interne și externe;
- evaluează impactul inițiativelor de comunicare;
- produce materiale de comunicare pentru mass-media;
- participă la definirea strategiei de comunicare și a planului de punere în aplicare;
- intervine public utilizând o varietate de mijloace de comunicare;
- utilizează comunicări multimedia și interactive;
- asigură coerența conținutului și a identității în toate categoriile de public mass-media/țintă;
- ia în considerare riscurile legate de reputația electronică;
- înțelege rețelele de influență și comunicarea conversațională pe platformele de comunicare socială.
- asigură comunicarea în situații de criză ca parte a sistemului de gestionare a continuității activității al Centrului;

3. Responsabil de marketing

- participă la definirea strategiei de marketing și a planului de punere în aplicare;
- analizează și gestionează bazele de date ale clienților și cerințele lor;
- furnizează instrumente de sprijinire a vânzărilor pe noi suporturi media (de exemplu, tabletă, site);
- participă la proiectarea și repartizarea de produse și servicii în calitate de membru al echipei de dezvoltare a afacerilor;
- desfășoară activități de cercetare privind segmentarea pieței și a clienților;

- colectează și analizează date statistice;
- administrează instrumente CRM și e-CRM;
- menține și dezvoltă noi indicatori-cheie de performanță.

4. Dezvoltarea afacerilor:

- coordonează activitatea echipei de dezvoltare a afacerilor;
- contribuie cu informații într-o mică echipă de dezvoltare a afacerilor multidisciplinare, folosindu-și expertiza tehnică;
- Sarcinile pot include:
 - explorarea posibilităților de a dezvolta noi servicii ad-hoc sau de a le redefini pe cele actuale pentru a acoperi proiecte specifice sau pe termen scurt (de exemplu, prin consultanță lingvistică);
 - analizarea tendințelor generale din sectorul lingvistic, pentru a identifica posibile noi servicii sau produse pe care Centrul le-ar putea oferi clienților săi;
 - definirea și evaluarea celor mai bune practici;
 - participarea la comitete și/sau grupuri de lucru interne și externe relevante care vizează explorarea sau evaluarea comparativă a domeniului lingvistic;
 - organizarea de reuniuni cu clienții în vederea identificării și clarificării nevoilor acestora și a îmbunătățirii serviciilor existente;
 - acționarea ca un canal de comunicare între diferitele departamente și părțile participante la proiectele legate de îmbunătățirea ofertei de servicii a Centrului pentru clienții săi, efectuarea de consultări interne periodice cu serviciile competente ale Centrului.
 - pregătirea (pregătire analitică, dezvoltare, punere în aplicare și asistență ulterioară) lansării de noi produse și servicii în colaborare cu diferitele părți interesate implicate în afaceri (de exemplu, toate celelalte departamente) și, în special, cu PMO;
 - contribuție la gestionarea proiectelor de inovare;
 - monitorizarea punerii în aplicare de noi servicii pentru a se asigura că soluțiile tehnice și organizatorice sunt în conformitate cu metodele de lucru și cu constrângerile activității.