



VODITELJ ODSJEKA – ODSJEK ZA ODNOSI S DIONICIMA I KOMUNIKACIJU (REF. CDT-AD8-2025/01)

RAZRED:	AD 8	– Vanjski kandidati
	od AD 8 do AD 10	– Međuagencijski kandidati
	od AD5 do AD12	– Unutarnji kandidati i dužnosnici
ODJEL:	URED DIREKTORA	
MJESTO ZAPOSLENJA:	LUKSEMBURG	

1. KONTEKST

Prevoditeljski centar (CdT) želi zaposliti **voditelja Odsjeka za odnose s dionicima i komunikaciju (čije je trenutno ime Odsjek za vanjske odnose i komunikaciju)**, čija je zadaća razviti, koordinirati i provesti strategiju odnosa s dionicima, komunikacijske i marketinške strategije u dogovoru s upravom CdT-a te osigurati njezinu dosljednost i usklađenost s mandatom i višegodišnjom strategijom CdT-a.

CdT je agencija EU-a koja se u potpunosti financira vlastitim sredstvima. Usmjeren je na njegovanje odnosa s postojećim klijentima i razvoj nove baze klijenata uz potporu direktora i našeg tima za poslovni razvoj. Voditelj Odsjeka za odnose s dionicima i komunikaciju imat će ključnu ulogu povezivanja s našim dionicima i dodavanja vrijednosti stručnim znanjem i iskustvom u komunikacijskim i marketinškim praksama. Vodit će mali tim tehničkih stručnjaka u kojem se očekuje da izgradi pozitivno, dinamično i angažirano radno okruženje s naglaskom na kontinuiranom usavršavanju te mu je izravno nadređen direktor CdT-a.

Tražimo samostalne i dinamične stručnjake okrenute budućnosti s jakim strateškim, rukovoditeljskim i upravljačkim vještinama. Kandidat treba imati iskustvo u organizacijskoj komunikaciji i marketingu. Također treba biti sposoban lako razvijati provedive kreativne i inovativne ideje te poznavati moderne alate i tehnologiju.

Novi voditelj Odsjeka izvršavat će sljedeće zadaće:

1. osigurati stratešku i operativnu podršku direktoru
2. razvijati i provoditi komunikacijske i marketinške strategije
3. biti član i koordinator tima za poslovni razvoj.

2. KRITERIJI PRIHVATLJIVOSTI

Kako bi ispunili uvjete za sudjelovanje u postupku odabira za ovo radno mjesto, dana **17.02.2025.**, odnosno na datum isteka roka za prijavu, kandidati moraju ispunjavati sljedeće uvjete:

- imati državljanstvo jedne od država članica Europske unije
- posjedovati stupanj obrazovanja koji odgovara završenom sveučilišnom studiju od najmanje četiri godine potvrđenom diplomom¹

ili

- stupanj obrazovanja koji odgovara završenom sveučilišnom studiju potvrđenom diplomom i odgovarajuće stručno iskustvo u trajanju od najmanje jedne godine ako sveučilišni studij traje najmanje tri godine
- barem devet godine stručnog iskustva nakon stjecanja diplome kojom se potvrđuje završetak tražene razine sveučilišnog studija
- jezične vještine: izvrsno znanje jednog od službenih jezika Europske unije i dobro poznavanje još jednog službenog jezika Europske unije u mjeri potrebnoj za izvršavanje dužnosti.

Navedeni kriteriji primjenjuju se na sve kandidate. Ovisno o tome za koju organizaciju kandidat trenutno radi, primjenjuju se sljedeći uvjeti:

Vanjski podnositelji zahtjeva (kandidati koji ne rade za agencije ili institucije EU-a)

Minimalne kvalifikacije (sveučilišna diploma)

- stupanj obrazovanja koji odgovara završenom sveučilišnom studiju potvrđenom diplomom ako je uobičajeno trajanje (redovnog) sveučilišnog studija četiri godine ili više (redovni studij)

ili

- stupanj obrazovanja koji odgovara završenom sveučilišnom studiju potvrđenom diplomom i naknadno stručno iskustvo u trajanju od najmanje jedne godine, u punom radnom vremenu, ako je uobičajeno trajanje (redovnog) sveučilišnog studija najmanje tri godine

Potrebno stručno iskustvo

najmanje **devet (9)** godina dokazanog stručnog iskustva u punom radnom vremenu nakon stjecanja diplome i nakon što su ispunjeni uvjeti opisani u prethodno navedenom kriteriju (do roka za podnošenje prijave)

Međuagencijski podnositelji zahtjeva

- kandidati koji su na dan isteka roka za podnošenje prijave i na dan popunjavanja slobodnog radnog mjesta zaposleni kao privremeno osoblje u skladu s člankom 2. točkom (f) Uvjeta zaposlenja ostalih službenika unutar svoje agencije u razredu i funkcijskoj skupini koji odgovaraju razredima od AD 8 do AD 10
- najmanje dvije godine radnog staža u agenciji

¹ U obzir se uzimaju isključivo diplome i potvrde stečene u državama članicama EU-a ili one koje su nadležna tijela u državama članicama priznala kao jednakovrijedne.

- uspješno završeni probni rok u skladu s člankom 14. Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europske unije (CEOS) u odgovarajućoj funkcijskoj skupini

Unutarnji podnositelji zahtjeva

- član privremenog osoblja zaposlenog u skladu s člankom 2. točkom (f) Uvjeta zaposlenja ostalih službenika u CdT-u u razredu AD5 – AD12
- dužnosnik u CdT-u u razredu AD5 – AD12.

3. KRITERIJI ODABIRA

U različitim fazama postupka odabira prikladnost kandidata procjenjuje se prema kriterijima u nastavku. Određeni kriteriji ocjenjivat će se samo za kandidate koji uđu u uži izbor tijekom razgovora (i ili testiranja):

- rukovoditeljsko iskustvo u području navedenom za ovo slobodno radno mjesto, po mogućnosti u multikulturalnom i/ili multinacionalnom okruženju
- razumijevanje osnovne djelatnosti Prevoditeljskog centra, kao i poznavanje usluga na kojima se temelji i podržava proces prevođenja
- iskustvo u pripremi komunikacijske strategije i upravljanju njezinom provedbom kroz razne komunikacijske aktivnosti na raznim multimedijским sredstvima
- iskustvo u pripremi marketinške strategije i upravljanju njezinom provedbom putem raznih komunikacijskih aktivnosti na raznim multimedijским sredstvima
- dokazano iskustvo u stvaranju i uspješnoj provedbi inovativnih projekata
- razumijevanje institucionalnog komunikacijskog okruženja i okvira Europske unije
- izvrsne vještine sastavljanja dopisa i iskustvo izlaganja
- napredne digitalne vještine i pismenost u području umjetne inteligencije
- izvrsno poznavanje engleskog jezika (razina C1 i više), vrlo dobro poznavanje drugog službenog jezika EU-a (razina B2 ili više)
- poznavanje francuskog jezika smatra se prednošću.

OSNOVNE VJEŠTINE KOJE NISU POVEZANE SA STRUKOM:

Temeljne vrijednosti CdT-a navedene u nastavku ključne su za uspjeh naše organizacije. Od kandidata se očekuje da prihvate te vrijednosti i primjenjuju ih u svakodnevnom radu.

- Suradnja: njegovanje sposobnosti usmjeravanja, usklađivanja i stvaranja učinkovitih skupina spremnost na dijeljenje informacija ili partnerstvo s drugima te prihvaćanje činjenice da je cjelina veća od zbroja dijelova
- Poštovanje: odnos prema kolegama, osoblju i partnerima s poštovanjem i razumijevanjem. Kandidat treba cijeniti raznolikost i pozitivno upotrijebiti različite prednosti, kulture, ideje, iskustva i talente ljudi. Također treba nuditi jednake i pravedne mogućnosti za zapošljavanje, razvoj karijere i učenje te svakom članu tima ravnopravno sudjelovanje. Kandidat treba biti sposoban osigurati pozitivno i poticajno radno okruženje

- Integritet: Kandidat treba biti posvećen poslu i biti nepristran, odnosno ne donositi odluke na temelju osobnih interesa. Treba štiti i promicati ugled CdT-a. Osoba treba biti poštena i imati integritet. Od budućeg zaposlenika očekuje se da ne tolerira neetičko ponašanje i da ga suzbija u sklopu osobne odgovornosti, bez obzira na svoj položaj u organizaciji. Kandidat treba imati visoke etičke standarde i ne zlorabiti svoj položaj
- Usavršavanje: inicijativa u stjecanju novih znanja i provedbi novih koncepata, tehnologija i/ili metoda obveza kontinuiranog razvoja osobnih vještina i vještina svojeg tima stjecanjem novih znanja, vještina i stavova te poticanjem tima na stručno usavršavanje
- Promjene i inovativnost poticanje potrebnih promjena te pozitivan i otvoren stav prema promjenama poznavanje tehnologije za postizanje ciljeva organizacije i istraživanje novih alata za poboljšanje uspješnosti tima
- Usmjerenost na klijenta učinkovita suradnja s kolegama, partnerima i drugima kojima budući zaposlenik nije nadređen, što pozitivno utječe na poslovne rezultate usmjerenost na unutarne i vanjske klijente te izgradnja održivih odnosa.

4. POSTUPAK ODABIRA

a) FAZA PREDODABIRA:

Faza predodabira provest će se u dva dijela:

- prvi dio temeljit će se na prethodno navedenim kriterijima prihvatljivosti (točka 2) i njegova je svrha utvrditi ispunjava li kandidat sve obvezne kriterije prihvatljivosti i formalne uvjete iz postupka prijave. Kandidate koji ne ispunjavaju te uvjete neće se razmatrati
- u drugom dijelu razmatrat će se stručno iskustvo i drugi aspekti navedeni u točki 3. „Kriteriji odabira”. Taj će se dio ocjenjivati na ljestvici od 0 do 20 bodova (broj bodova potreban za prolaz: 12).

Odbor za odabir pozvat će na pisani test i razgovor kandidate koji prođu fazu predodabira i ostvare najviši broj bodova.

b) FAZA ODABIRA:

Faza odabira provodit će se prema postupku opisanom u nastavku. Obuhvaća dva testa:

1. Pisani test (na engleskom ili francuskom jeziku) koji se sastoji od:

- pitanja za procjenu znanja kandidata u području oglašenog radnog mjesta.

Trajanje: 1 sat i 30 minuta

Pisani ispit ocjenit će se s najviše 20 bodova (prolazna ocjena: 12).

Podnositelji prijave mogu birati žele li pisani test polagati na engleskom ili na francuskom jeziku. Napominjemo da podnositelji prijave čiji je glavni jezik francuski moraju polagati testove na engleskom jeziku, a oni čiji je glavni jezik engleski moraju odabrati francuski.

Testiranje će se održati na internetu. Kandidati pozvani na pisani test pravodobno će dobiti sve relevantne informacije.

2. Razgovor s odborom za odabir:

Razgovor se organizira radi procjene prikladnosti kandidata za izvršavanje prethodno opisanih dužnosti. Naglasak će tijekom razgovora biti i na stručnom znanju i poželjnim vještinama navedenima u točki 3. i Prilogu 1. u nastavku.

Razgovor se obavlja na internetu i može se održati istog dana kao i pisani test ili na kasniji datum, ovisno o prethodnoj odluci odbora za odabir.

Razgovor će se uglavnom voditi na engleskom jeziku. Znanje drugih jezika može se testirati i na temelju izjava podnositelja zahtjeva o jezičnim kompetencijama.

Trajanje razgovora: oko 40 minuta.

Razgovor se ocjenjuje s ukupno 20 bodova (prolazna ocjena: 12).

Na temelju razgovora i testiranja odbor za odabir sastavlja izvješće o rezultatima postupka, uključujući primjedbe na kandidate i popis uspješnih kandidata prema ostvarenim rezultatima. Konačnu odluku donosi direktor, koji može odlučiti organizirati dodatni krug razgovora s kandidatima u prostorijama CdT-a prije donošenja konačne odluke.

Napominjemo da uvrštenje na popis uspješnih kandidata ne jamči zaposlenje.

Kandidati pozvani na pisani test i razgovor morat će prije razgovora predložiti odgovarajuće dokumente kojima se potvrđuju podatci iz obrasca za prijavu, i to preslike diploma, potvrda i drugih dokumenata kojima se dokazuju njihove kvalifikacije i stručno iskustvo i na kojima su jasno navedeni datumi početka i prestanka radnog odnosa, radno mjesto, priroda zadataka koje su obavljali itd. U slučaju da se testovi održavaju na daljinu, kandidati mogu poslati preslike prethodno zatraženih dokumenata e-poštom na adresu: E-Selection@cdt.europa.eu

Prije potpisivanja bilo kakvog ugovora, uspješni kandidati moraju dostaviti izvornike i ovjerene preslike svih dokumenata kojima se dokazuje da ispunjavaju kriterije prihvatljivosti.

Popis uspješnih kandidata vrijedi do kraja godine u kojoj je pripremljen i može se produljiti prema odluci službenika ovlaštenog za sklapanje ugovora o radu u CdT-u.

5. **POSTUPAK PRIJAVE:**

Zainteresirani podnositelji prijave moraju ispuniti svoju internetsku prijavu u programu Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) prije isteka roka odnosno do **17/02/2025. u 23:59, prema lokalnom vremenu u Luksemburgu.**

Kandidati svojoj prijavi u programu Systal moraju priložiti i elektroničku verziju dokumenata kojima dokazuju da ispunjavaju kriterije prihvatljivosti. Ukoliko ne dostavi te dokumente kandidata se neće razmatrati.

Prije podnošenja obrasca za prijavu kandidati moraju provjeriti ispunjavaju li sve kriterije prihvatljivosti navedene u obavijesti o slobodnom radnom mjestu, posebno u pogledu kvalifikacija i relevantnog stručnog iskustva.

Kandidatima savjetujemo da s prijavom ne čekaju do zadnjih nekoliko dana. Iskustvo je pokazalo da se sustav može preopteretiti kako se približava istek roka, što otežava pravodobno podnošenje prijave.

JEDNAKE MOGUĆNOSTI

CdT je poslodavac koji primjenjuje politiku jednakih mogućnosti i prihvaća prijave bez obzira na dob, rasu, političko, filozofsko ili vjersko uvjerenje, rod ili seksualnu orijentaciju, invaliditet, bračni status ili obiteljske okolnosti kandidata.

NEOVISNOST I IZJAVA O INTERESIMA

Od uspješnog kandidata zatražit će se davanje izjave kojom se obvezuje da će postupati neovisno i u javnom interesu, kao i izjave o svim interesima za koje bi se moglo pretpostaviti da negativno utječu na njegovu neovisnost.

6. OPĆE INFORMACIJE

PREISPITIVANJE – ŽALBA – PRITUŽBA

Kandidati koji smatraju da imaju razlog za pritužbu u pogledu određene odluke mogu u bilo kojem trenutku postupka odabira zatražiti od predsjednika odbora za odabir dodatne pojedinosti o toj odluci, pokrenuti žalbeni postupak ili podnijeti pritužbu Europskom ombudsmanu (vidjeti Prilog I.).

ZAHTJEVI KANDIDATA ZA PRISTUP INFORMACIJAMA KOJE SE NA NJIH ODNOSE

Kandidati koji sudjeluju u postupcima odabira imaju izričito pravo pristupa određenim informacijama koje se na njih odnose izravno i pojedinačno. Na temelju tog prava, kandidati mogu dobiti dodatne informacije koje se odnose na njihovo sudjelovanje u postupku odabira ako to zatraže. Svoj zahtjev kandidati moraju u pisanom obliku dostaviti predsjedniku odbora za odabir u roku od mjesec dana od obavijesti o rezultatima ostvarenim tijekom postupka odabira. Odgovor će primiti u roku od mjesec dana. Zahtjevi će se obrađivati uzimajući u obzir povjerljivost postupanja odbora za odabir i u skladu s Pravilnikom o osoblju.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Kao tijelo nadležno za organizaciju postupka odabira, CdT će osigurati obradu osobnih podataka kandidata u skladu s Uredbom (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39.). To se posebno odnosi na povjerljivost i sigurnost takvih podataka.

Kandidati u svakom trenutku mogu podnijeti pritužbu Europskom nadzorniku za zaštitu podataka (edps@edps.europa.eu).

Pročitajte [posebnu obavijest o privatnosti](#).

Zahtjev za preispitivanje – žalbeni postupak – pritužba Europskom ombudsmanu

Na postupke odabira osoblja primjenjuje se Pravilnik o osoblju, stoga se svi postupci smatraju povjerljivima. Ako u bilo kojoj fazi postupka odabira kandidati vjeruju da su njihovi interesi povrijeđeni određenom odlukom, mogu poduzeti sljedeće:

I. ZAHTJEVI ZA DODATNE INFORMACIJE ILI PREISPITIVANJE ODLUKE

Kandidati mogu poslati pismo sa svojom argumentacijom u kojem traže dodatne informacije ili preispitivanje odluke na sljedeću adresu:

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

Ti se zahtjevi moraju podnijeti u roku od 10 kalendarskih dana od datuma dostave obavijesti o odluci. Odbor za odabir odgovorit će u najkraćem mogućem roku.

II. ŽALBENI POSTUPAK

Kandidati mogu podnijeti žalbu u skladu s člankom 90. stavkom 2. Pravilnika o osoblju za dužnosnike Europske unije na sljedeću adresu:

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

Rokovi za pokretanje tih dviju vrsta postupaka (vidjeti Pravilnik o osoblju, kako je izmijenjen Uredbom (EU, Euratom) br. 1023/2013 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 2013 L 287, str. 15. – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>) počinju teći od datuma kad kandidat primi obavijest o postupku kojim su navodno povrijeđeni njegovi interesi.

Napominjemo da tijelo ovlašteno za sklapanje ugovora o zaposlenju ne može mijenjati odluke odbora za odabir. Sud Europske unije dosljedno zastupa stajalište da veliko diskrecijsko pravo koje uživaju odbori za odabir ne podliježe postupku preispitivanja odluke koje provodi Sud, osim u slučaju očitog kršenja pravila postupaka odborâ za odabir.

III. PRITUŽBA EUROPSKOM OMBUDSMANU

Kandidati mogu uputiti svoju pritužbu na sljedeću adresu:

European Ombudsman

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

na temelju članka 228. stavka 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije i u skladu s uvjetima iz Odluke Europskog parlamenta od 9. ožujka 1994. o propisima i općim uvjetima koji uređuju obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (94/262/EZUČ, EZ, Euratom) (SL L 113, 4. 5. 1994., str. 15.).

Imajte na umu da pritužbe podnesene Europskom ombudsmanu nemaju odgodni učinak na razdoblje određeno u članku 90. stavku 2. i članku 91. Pravilnika o osoblju, unutar kojega se podnosi pritužba ili žalba pred Službeničkim sudom Europske unije u skladu s člankom 270. Ugovora o funkcioniranju Europske unije. Također valja imati na umu da, u skladu s člankom 2. stavkom 4. Odluke Europskog parlamenta od 9. ožujka 1994. o propisima i općim uvjetima koji uređuju obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (94/262/EZUČ, EZ, Euratom), svim pritužbama podnesenima Europskom ombudsmanu moraju prethoditi odgovarajući administrativni postupci pri dotičnim tijelima.

7. IMENOVANJE I UVJETI ZAPOSLENJA

Odabrani kandidat bit će zaposlen u funkcijskoj skupini / razredu AD 8. Osnovna mjesečna plaća za razred 8. (stupanj 1.) iznosi 8553,32 EUR. Osim osnovne plaće članovi osoblja mogu imati pravo na razne naknade, kao što su naknada za kućanstvo, naknada za život u inozemstvu (16 % osnovne plaće) itd.

Osim toga, prije zaposlenja odabrani kandidat mora:

- imati ispunjene sve zakonske obveze u pogledu služenja vojnog roka
- ispunjavati karakterne zahtjeve u pogledu dužnosti koje će obavljati (uživati sva građanska prava)²
- obaviti liječnički pregled koji će organizirati CdT u svrhu ispunjenja uvjeta iz članka 12. stavka 2. Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europske unije.

² Kandidati moraju dostaviti službenu potvrdu o nekažnjavanju.

PRILOG 1.: OPIS RADNOG MJESTA

1. Odnosi s dionicima (odnosi s klijentima i drugi vanjski odnosi):

- utvrđivanje potreba klijenata i mjerenje zadovoljstva klijenata (putem anketa, bilateralnih sastanaka, e-poruka)
- praćenje svih sastanaka s klijentima i naknadnih aktivnosti koje proizlaze iz sastanaka i anketa
- organizacija obuke, radionica i prezentacija u kojima sudjeluju klijenti CdT-a
- prikupljanje i održavanje podataka o klijentima; organiziranje i predsjedanje CdT-a godišnjim sastankom mreže klijenata u prevođenju i drugim manifestacijama s klijentima
- istraživanje novih višejezičnih komunikacijskih potreba u okviru mreže dionika CdT-a (u suradnji s Odsjekom za financije i strateška pitanja, Odsjekom pravnih poslova i timom za poslovni razvoj)
- predstavljanje CdT-a u Mreži voditelja komunikacije i informiranja agencija EU-a (HCIN)
- predstavljanje CdT-a u međuinstitucijskoj Mreži za razvoj svijesti o zajedničkoj strukovnoj zajednici (ARN)
- predstavljanje CdT-a na informativnim seminarima koje organizira Ured za publikacije (PO)
- koordiniranje posjeta CdT-a i održavanje prezentacija o aktivnostima CdT-a (npr. na sveučilištima, u prevoditeljskim udrugama, gostovanjem pripravnika iz institucija)
- djelovanje u svojstvu središnje kontaktne točke CdT-a za medije.

2. Voditelj komunikacije

- praćenje tehnološkog razvoja komunikacijskih alata i tehnika
- stvaranje i vođenje mreža unutarnjih i vanjskih odnosa
- procjena učinka komunikacijskih inicijativa
- izrada komunikacijskih medija
- sudjelovanje u definiranju komunikacijske strategije i plana provedbe
- prisutnost u javnosti korištenjem različitih komunikacijskih medija
- korištenje multimedijske i interaktivne komunikacije
- osiguranje dosljednosti sadržaja i identiteta u svim medijima i ciljanoj publici
- uzimanje u obzir rizika za ugled na elektroničkim medijima
- poznavanje mreže utjecaja i razgovorne komunikacije na društvenim mrežama
- osiguranje komunikacije u kriznim situacijama kao dio sustava CdT-a za upravljanje kontinuitetom poslovanja

3. Voditelj marketinga

- sudjelovanje u utvrđivanju marketinške strategije i plana provedbe
- analiza i upravljanje bazama podataka i zahtjevima klijenata
- ponuda alata za podršku prodaji na novim medijima (npr. tablet-računala, mrežna mjesta)
- sudjelovanje u osmišljavanju i distribuciji proizvoda i usluga kao član tima za poslovni razvoj
- vođenje istraživanja klijenata u području segmentacije tržišta
- prikupljanje i analiza statističkih podataka
- primjena alata za CRM i e-CRM
- održavanje i razvoj novih ključnih pokazatelja uspješnosti

4. Razvoj poslovanja:

- koordinacija rada tima za poslovni razvoj
- doprinos na temelju svojeg tehničkog stručnog znanja u području malog multidisciplinarnog tima za poslovni razvoj
- Zadatci mogu uključivati:
 - istraživanje mogućnosti razvoja novih *ad hoc* usluga ili redefiniranja postojećih kako bi se obuhvatili specifični ili kratkoročni projekti (npr. putem jezičnog savjetovanja)
 - analizu općih trendova u jezičnom sektoru s ciljem utvrđivanja mogućih novih usluga ili proizvoda koje bi CdT mogao ponuditi svojim klijentima
 - definiranje najboljih praksi i utvrđivanje referentnih vrijednosti
 - sudjelovanje u relevantnim unutarnjim i vanjskim odborima i/ili radnim skupinama čiji je cilj istraživanje ili vrednovanje jezične industrije
 - organizaciju sastanaka s klijentima radi utvrđivanja i pojašnjavanja njihovih potreba i poboljšanja postojećih usluga
 - posredovanje između različitih odjela i strana koje doprinose projektima povezanim s poboljšanjem ponude CdT-ovih usluga klijentima, redovito savjetovanje s nadređenim osobama u CdT-u
 - pripremu uvođenja (analitička priprema, razvoj, provedba i naknadna podrška) novih proizvoda i usluga u suradnji s različitim dionicima uključenima u poslovanje (npr. svim drugim odjelima), a posebno s PMO-om
 - doprinos upravljanju inovacijskim projektima
 - praćenje provedbe novih usluga kako bi se osigurala usklađenost tehničkih i organizacijskih rješenja s metodama rada i poslovnim ograničenjima.