

Médecins Sans Frontières Suisse recherche un-e

Chargé-e des relations middle donors, 90%

Mission

Le/la chargé(e) des relations middle donors assure le maintien quotidien des liens et le développement de la relation avec les middle donors et contribue activement au bon fonctionnement des différentes activités de la cellule « Fundraising grand public ».

Contexte

La cellule « Fundraising grand public » qui est l'une des 7 cellules du département communication et recherche de fonds de Médecins Sans Frontières Suisse. L'une des activités de la cellule est la Donor Care qui est le lien direct auprès de donateurs, ses principales missions sont de gérer les relations avec les donateurs, d'assurer la qualité des informations enregistrées dans la base de données donateurs et de valider les transactions financières. L'équipe du Donor Care fournit un service de back-office clé aux autres cellules du département, en particulier pour les activités marketing direct et Philanthropie.

Le/la Chargé(e) des relations middle donateurs rapporte directement au Responsable de la Cellule Fundraising Grand Public, qui est basée à Genève. Afin de garantir la bonne exécution des activités relatives à la qualité de la relation avec nos middle donors le/la Chargé(e) des relations middle donateurs travaille en étroite collaboration avec la Chargée projets marketing direct middle donors

Responsabilités

Relations et Gestion middle Donateurs de MSF Suisse

- Identifie les contacts prioritaires pour sa cible et suggère le plan d'action annuel.
- Participe à la stratégie de développement pour sa cible. Analyse et identifie les intérêts individuels de sa cible et les sollicite de manière ad-hoc pour renforcer le soutien et la fidélité de donateurs.
- Prépare et exécute la stratégie d'interactions avec ses principaux donateurs, afin d'assurer un soutien financier au travail de MSF.
- Mène les actions de prospection et de cultivation/fidélisation/upgrade suivant le plan d'action annuel : présentations, élaboration des propositions de soutien, de courriers et dossiers, organisation d'événements, remerciements, rencontres en face à face etc. Fournit à son manager un reporting des actions et résultats menés.
- Valide les transactions journalières : identification des dons arrivant sur les comptes postaux et bancaires de MSF Suisse, et par moyen électronique, codification des dons, transmission des informations aux collaborateurs du département, recherche des dons anonymes/semi-anonymes pour les middle donors, et due diligence en suivant les lignes directrices de la charte de MSF.
- Gère les flux de communication entrant et sortant avec les middle donors (en allemand, français, anglais et italien), et répond à toute autre demande et suivi administratif. Traite les demandes et suivis auprès des personnes concernées en interne.
- Centralise, et enrichie les mises à jours et feedbacks relatives à la Base de Données pour les middle donors, recueillis à la suite des interactions avec sa cible (par exemple : enrichissements des « profils » donateurs avec des données qualitatives et quantitatives, changement d'adresse, téléphone, email, date de naissance, fusion de profils etc.).
- Collabore étroitement avec la cellule Philanthropie pour mener des actions communes (ex. event

mangement).

Gestion des Bénévoles

- Identifie les besoins en ressources humaines et assure le recrutement des bénévoles pour la cellule Donor Care (accueil, entretiens, briefing).
- Assure la formation aux bénévoles concernant les process de travail de la cellule.
- Assigne les tâches aux bénévoles et assure leur bonne exécution
- Est chargé(e) du suivi des heures effectuées.

Activités de la relation Donateur

- Participe lors des périodes de fortes activités aux activités de la relation donateurs, comme les validations des donations, les réponses aux emails, le traitement des courriers.
- Assure les formations nécessaires à la bonne maîtrise par l'équipe Donor Care de la base de données.
- Enrichit les tableaux de suivi dans la mise en œuvre et le reporting de Key Performance Indicators (KPI) qualitatives et quantitatives.

Key user Donor care pour la base de données

- Est Key-user du service Donor Care pour la Base de Données Donateurs / Solution DREAM (en suivant les directrices générales données par la Chargée de projets BDD).
- Est responsable de la formation de l'équipe Donor Care.

Autres

- Participe aux Réunions de la cellule Donor Care et aux groupes de travail du département.
- Participer activement au groupe de travail international des middle donors au niveau du mouvement MSF.
- Participe aux réunions d'information et reste informée au sujet des différents projets MSF.
- A la demande de la responsable de la Cellule Fundraising Grand Public ou du directeur du Département prend en charge tout autre dossier spécifique.

Votre Profile

Education

- Diplôme universitaire en Business Management, Marketing/communication, Relations Internationales, ou jugé équivalent

Experience

- Expérience de 2 ans au minimum dans un service relations donateurs/clients
- Expériences réussies dans une fonction à responsabilité équivalente
- Excellentes connaissances du réseau et tissu économique local
- Expérience humanitaire un plus

Langues

- Exigé : bilingue suisse-allemand /français
- Bon niveau d'anglais
- Italien un plus

Compétences Techniques

- Expérience de service-clients (CRM)

- Excellente maîtrise des outils informatiques (Excel, Word et PowerPoint).
- Aisance avec les chiffres
- Intérêt pour l'humanitaire

Qualités personnelles

- Très organisé
- Orienté donateur
- Rigoureux et grand sens du détail
- Proactif, dynamique, flexible
- Ouvert, communicant, excellent relationnel
- Sens de la négociation et capacité de persuasion
- Grande aisance dans l'expression orale et écrite
- Aimant le travail en équipe

Conditions de travail

- Contrat à durée déterminé, 10 mois à 90%
- Basé à Genève
- Date de début idéale : 01 juin 2021
- Salaire annuel brut : de CHF 83'808.- à CHF 96'492.- (salaire en fonction de l'expérience et selon la grille interne des salaires)

Comment postuler

Les candidats soumettent leur candidature en respectant les conditions requises : CV 2 p. max. - lettre de motivation 1p. max. - Français ou Anglais. La date limite de dépôt des candidatures est fixée au 03 Mai 2021.

POSTULEZ ICI

Les candidatures seront traitées de manière confidentielle

Seuls les candidats présélectionnés seront contactés.