



## Possibilité de carrière



L'UNICEF travaille sans relâche afin d'assurer la survie de chaque enfant, et ce, partout où la vie d'enfants est en danger. En tant que membre des Nations Unies, nous sommes présents dans un plus grand nombre de pays et avons sauvé la vie de plus d'enfants que tout autre organisme.

En lançant une ambitieuse campagne, nous viendrons en aide à tous les enfants, même à ceux et celles qui se trouvent dans les endroits les plus éloignés et les plus difficiles d'accès, en leur fournissant, à eux et leur famille, ce qui est essentiel à leur survie. Nous sommes déterminés à venir en aide à chaque enfant, où qu'il soit.

Nous vous invitons à vous joindre à notre équipe en tant que :

### Agent ou agente bilingue de l'engagement des donatrices et donateurs

*(Poste permanent, à temps plein, à Toronto)*

L'agent ou l'agente bilingue des donatrices et donateurs doit être une source d'inspiration et de soutien pour les bienfaitrices et bienfaiteurs grâce au dynamisme de ses communications. Vous aurez pour principales responsabilités d'établir la confiance des bienfaitrices et bienfaiteurs en la marque UNICEF, d'accroître leur satisfaction au moyen de solutions et d'échanges au jour le jour, et de les fidéliser de manière à établir une relation à long terme au moyen d'un excellent service et d'une très bonne interaction avec les autres services.

Les responsabilités liées au poste comprennent, entre autres :

#### *Le service à la clientèle (70 %)*

- représenter la mission et les valeurs de la marque UNICEF au moyen de communications orales et écrites;
- assurer la gestion des appels entrants et sortants en offrant une solution ou une réponse dès le premier appel;
- saisir les occasions de faire la promotion croisée des programmes;
- répondre à la correspondance postale et électronique des bienfaitrices et bienfaiteurs;
- soutenir les campagnes d'acquisition et de fidélisation grâce à la promotion croisée et la vente incitative;
- miser sur les partenariats et les promotions lorsque vous renseignez les bienfaitrices et les bienfaiteurs;
- traduire les renseignements et les documents requis pour l'administration.



*La saisie et le traitement de données (30 %)*

- répondre aux demandes des bienfaiteurs et bienfaitrices concernant les reçus fiscaux, le traitement des dons, le suivi des commandes, les changements d'adresse, et les modifications apportées aux dons mensuels;
- au besoin, traiter les dons avec exactitude et aussi vite que possible;
- au besoin, traiter avec exactitude les commandes des bienfaitrices et bienfaiteurs;
- s'acquitter des tâches administratives assignées;
- au besoin, veiller à ce que tous les documents de formation soient à jour.

La candidate ou le candidat idéal :

- est titulaire d'un diplôme d'études secondaires;
- parle couramment le français et l'anglais;
- a au moins trois (3) années d'expérience dans un centre d'appels ou au service à la clientèle;
- maîtrise les logiciels de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) et Raiser's Edge;
- peut s'acquitter de tâches multiples, aime évoluer dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide, sait résoudre les problèmes et proposer des solutions personnalisées aux donatrices et donateurs;
- possède d'excellentes aptitudes en matière de gestion du temps;
- peut travailler en collaboration avec plusieurs services;
- peut rédiger des lettres officielles et saisir avec précision des données dans diverses bases de données.

Pour postuler, veuillez envoyer votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation à [careers@unicef.ca](mailto:careers@unicef.ca) avant **le 15 juin 2017**. Nous vous prions d'envoyer votre curriculum vitae et votre lettre de présentation en un seul document, et d'écrire le titre « **Agent ou agente bilingue de l'engagement des donatrices et donateurs** » dans l'objet du courriel.

UNICEF Canada remercie sincèrement tous les candidats et candidates qui ont manifesté leur intérêt pour ce poste. Nous ne communiquerons toutefois qu'avec les personnes retenues pour une entrevue.

Conformément à notre politique relative à la protection de l'enfant, la candidate ou le candidat retenu devra présenter une attestation de vérification de son casier judiciaire, y compris une vérification de son aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables.

UNICEF Canada offre un milieu de travail inclusif et promeut l'accessibilité, la diversité et l'égalité des chances. Des demandes d'accommodements peuvent être faites à tout moment lors du processus de recrutement, pourvu que la candidate ou le candidat ait satisfait aux exigences du poste.

