

## Possibilité de carrière



L'UNICEF est l'organisation dont la mission est axée sur les enfants qui possède la plus grande portée à l'échelle mondiale. Nous travaillons sans relâche dans 190 pays et territoires pour aider les enfants à survivre. Pour défendre leurs droits. Pour les protéger. Pour les garder en santé et instruits. Pour leur donner la possibilité de réaliser pleinement leur potentiel. Notre travail pour chaque enfant dépend entièrement de contributions volontaires, notamment de dons de généreuses Canadiennes et de généreux Canadiens.

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

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

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;
- Tâches relatives à la réception, lorsque nécessaire.

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



UNICEF Canada is one of 220 charities in Canada accredited by Imagine Canada for excellence in nonprofit accountability, transparency and governance.

- 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.

Échelle salariale : 44 000 \$ à 51 000 \$

Pour postuler, veuillez envoyer votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation à [careers@unicef.ca](mailto:careers@unicef.ca) avant **le 11 juin 2019**. 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.

