



## 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.

### Agente ou agent bilingue des services aux donateurs

(Poste permanent, à temps plein, basé à Montréal ou à Calgary)

L'agente ou l'agent bilingue des services aux donateurs est responsable d'apporter inspiration et soutien à nos bienfaitrices, bienfaiteurs, donatrices et donateurs au moyen de communications dynamiques et engageantes. Ses plus grandes responsabilités comprennent le renforcement de la confiance des bienfaitrices et bienfaiteurs envers la marque UNICEF; l'augmentation de la satisfaction des bienfaitrices et bienfaiteurs au moyen de solutions et d'échanges quotidiens; ainsi que la fidélisation des bienfaitrices et bienfaiteurs afin d'établir une relation à long terme grâce à un excellent service et à d'excellentes interactions.

Les responsabilités liées au poste comprennent, mais sans s'y limiter :

#### *Service à la clientèle (85 %)*

- Communiquer par téléphone avec les bienfaitrices et bienfaiteurs, leur souhaiter la bienvenue et recueillir des renseignements supplémentaires (p. ex., leurs motivations pour faire des dons et leurs intérêts).
- Faire des appels de remerciement aux bienfaitrices et bienfaiteurs qui font des dons importants (plus de 1 000 \$).
- Faire des rappels de dons aux grands bienfaiteurs et bienfaitrices.
- Faire des appels de suivi auprès de donateurs potentiels de legs testamentaires pour confirmer leur appui.
- Contribuer à fidéliser les bienfaitrices et bienfaiteurs en les renseignant sur les autres options et programmes de dons, comme les Cadeaux de survie<sup>MD</sup>, Marketplace, les legs testamentaires et les pétitions.
- Représenter la mission et les valeurs de la marque UNICEF au moyen de communications écrites et verbales.



*Saisie et traitement de données (15 %)*

- Répondre aux demandes des bienfaitrices, bienfaiteurs, donatrices et donateurs par téléphone, par la poste et par courriel.
- Traiter les dons rapidement et avec précision, au besoin.
- S'acquitter des tâches administratives assignées.

La candidate ou le candidat idéal :

- est titulaire d'un diplôme d'études secondaires;
- a au moins deux (2) à trois (3) années d'expérience dans un centre d'appels ou dans un service à la clientèle;
- maîtrise le français et l'anglais, tant parlés qu'écrits;
- maîtrise la suite MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) et Raiser's Edge;
- est familiarisé avec les organisations sans but lucratif;
- a la capacité de travailler dans un environnement dynamique, d'établir des priorités et d'effectuer plusieurs tâches grâce à de solides compétences en gestion du temps;
- a de l'expérience dans la rédaction de correspondance commerciale formelle;
- a de l'expérience avec Raiser's Edge (RE) ou avec d'autres bases de données semblables;
- a la capacité de travailler de manière indépendante;
- possède des aptitudes d'écoute efficace;
- a la capacité de résoudre des problèmes et de proposer de manière efficace des solutions personnalisées aux donatrices et donateurs.

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 23 janvier 2020**. Nous vous prions d'envoyer votre curriculum vitae et votre lettre de présentation en un seul document, et d'écrire le titre « **Agente ou agent bilingue des services aux 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.



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