



Possibilité de carrière

L'UNICEF est l'organisme humanitaire d'aide à l'enfance dont la portée est la plus considérable dans le monde. Nous œuvrons jour après jour dans 190 pays et territoires, et dans les régions les plus dures du monde, pour permettre aux enfants de survivre; pour défendre leurs droits; pour assurer leur protection; pour les aider à rester en bonne santé; pour leur donner accès à une éducation; et leur donner l'occasion de réaliser leur plein potentiel. Le travail que nous effectuons pour chaque enfant dépend entièrement de contributions volontaires, dont les dons généreux de Canadiennes et de Canadiens.

Agente ou agent bilingue de l'engagement des donateurs

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

L'agente ou agent bilingue chargé(e) de l'engagement des donateurs, basé(e) à Calgary, fournit appui et inspiration grâce à ses communications dynamiques et son engagement envers les supporteurs et les donateurs. Ce poste consiste à établir la confiance envers la marque UNICEF, à accroître la satisfaction des supporteurs et des donateurs au moyen de solutions et d'échanges quotidiens, et à favoriser la loyauté pour établir une relation de confiance au moyen d'un excellent service à la clientèle. Ce poste comprend également une part de soutien administratif pour le bureau de Calgary.

Les responsabilités du poste sont les suivantes :

Service à la clientèle (60 %)

- Assurer la gestion des appels entrants et sortants en offrant une solution ou une réponse dès le premier appel;
- Présenter la mission et les valeurs de la marque UNICEF par le biais de communications orales et écrites;
- Saisir les occasions de faire la promotion croisée des programmes;
- Assurer la liaison avec les autres services pour optimiser le service à la clientèle offert aux supporteurs et donateurs;
- Répondre à la correspondance postale et électronique des supporteurs et donateurs;
- Soutenir les campagnes d'acquisition et de fidélisation grâce à la promotion croisée et la vente incitative;
- Renforcer les partenariats et les promotions en tenant les supporteurs et les donateurs au courant des initiatives en cours;
- Traduire tout renseignement ou document, s'il y a lieu, exclusivement à des fins administratives internes;
- Transférer toutes demandes aux membres appropriés du personnel d'UNICEF Canada;
- Participer au suivi de la correspondance et des communications avec les supporteurs et les donateurs.



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



Saisie et traitement des données (20 %)

- Répondre aux demandes des supporteurs et des donateurs à propos des reçus fiscaux, du traitement des dons, du statut des commandes, des changements d'adresse et des modifications apportées aux dons mensuels;
- Traiter les dons avec exactitude et rapidement, tel que requis;
- Traiter les commandes des supporteurs et des donateurs avec exactitude, tel que requis;
- Effectuer les tâches administratives demandées;
- Faire en sorte que tous les documents de formation soient régulièrement mis à jour, tel que requis;
- Recommander, mettre en œuvre et communiquer les modifications de procédure pour améliorer le service administratif offert aux supporteurs et donateurs.

Soutien administratif du bureau de Calgary (20 %)

- Accueillir les visiteurs et leur offrir les services requis;
- Accomplir les tâches administratives du bureau, par exemple, s'occuper du courrier et des livraisons par messagerie, commander les fournitures de bureau, s'assurer du bon fonctionnement de l'équipement du bureau, et assurer la liaison avec les divers fournisseurs.

La personne idéale possédera :

- un diplôme d'études secondaires;
- au moins trois (3) années d'expérience en centre d'appels ou service à la clientèle;
- les aptitudes nécessaires en français et en anglais;
- la maîtrise des logiciels de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) et Raiser's Edge;
- d'excellentes habiletés en communication écrite et orale en anglais et en français;
- les aptitudes nécessaires pour accomplir plusieurs tâches en même temps et exceller dans un environnement au rythme rapide;
- d'excellentes aptitudes en gestion du temps;
- les aptitudes nécessaires pour effectuer le suivi des projets individuels et d'équipe;
- l'aptitude manifeste d'être capable de travailler en collaboration avec plusieurs services;
- la compétence nécessaire pour préparer des lettres d'affaires officielles et saisir avec exactitude des renseignements dans diverses bases de données;
- les aptitudes requises pour une écoute efficace;
- l'attitude proactive nécessaire pour régler les problèmes, afin d'offrir des solutions satisfaisantes et personnalisées aux supporteurs et donateurs.

Échelle salariale : 43 500 \$ à 51 000 \$ par an.

Pour soumettre une demande, veuillez faire parvenir votre curriculum vitæ accompagné de votre lettre de présentation à careers@unicef.ca avant le **26 janvier 2021**. Nous vous demandons de bien vouloir mettre votre lettre de présentation avec vos attentes salariales et votre curriculum vitæ dans un seul et même document, et d'indiquer dans la ligne d'objet le titre du poste, à savoir « **Agente ou agent bilingue de l'engagement des donateurs** ».



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



UNICEF Canada remercie sincèrement toutes les personnes ayant manifesté un intérêt pour ce poste; toutefois, nous ne communiquerons qu'avec les personnes sélectionnées pour une entrevue.

Conformément à notre politique concernant la protection de l'enfant, la personne retenue 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 s'engage à défendre la diversité, l'équité, l'inclusion et l'accessibilité. Des demandes de mesures d'adaptation peuvent être faites à n'importe quel moment au cours du processus de recrutement, à condition que la candidate ou le candidat réponde 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.

