

DESCRIPTION DE POSTE

COLLABORATEUR/-TRICE RELATIONS DONATEURS

Intitulé de poste et temps de travail

COLLABORATRICE-TEUR relations donateurs trilingue

Pourcentage de poste : 80%

Rattachement hiérarchique

Responsable collecte

Principales responsabilités

1. Répondre aux donateurs contactant Handicap International Suisse
2. Mettre à jour les bases de données
3. Rédiger des remerciements aux donateurs
4. Accueil et participation aux dossiers Legs
5. Reporting des relations donateurs

Principales activités

1. Répondre aux donateurs contactant Handicap International Suisse

- Veiller à la bonne gestion des relations avec les donateurs selon leur canal d'attribution (donateurs ponctuels, donateurs réguliers, donateurs web...)
- Gérer les relations avec nos donateurs, en français, en allemand et en anglais (téléphone, courrier papier et mail), accessoirement en italien
- Traitement des demandes spécifiques (modification des données personnelles, réclamations, demandes de reçus fiscaux, lettres de remerciement, informations...)
- Assurer le suivi administratif (retours postaux donateurs, mail, téléphone, correspondance...)
- Gérer les bénévoles, si applicable

2. Mettre à jour les bases de données

- Gérer la saisie des données (mises à jour, modifications...)
- Veiller à l'exactitude des données dans la base
- Notifier toutes demandes de donateurs entrantes dans la base de données à des fins de reporting

3. Participer à la gestion des remerciements aux donateurs

- Gérer l'envoi de réponses personnalisées aux donateurs ayant fait des dons importants

4. Production

- Participation à la production de supports de communication spécifiques
- Gérer les retours de la Poste et les mises à jour en résultant

Principales interfaces

En interne :

- Services communication / collecte / digital /administration
- Direction
- Fédération
-

En externe :

- Prestataires (gestionnaire de BDD, imprimeurs, graphiste, prestataire F2F,...)
- Notaires, Police et Justice
- Donateurs

Profil requis

1. Diplômes / expérience / compétences techniques :

- Langue maternelle Suisse-allemand (**inutile de postuler cas contraire**)
- Français bon niveau
- Anglais, italien un plus

2. Aptitude / traits de personnalité

- Rigueur, souci de la qualité
- Qualités relationnelles, sens du service
- Réactivité
- Bonne gestion du temps en fonction des priorités convenues

3. Outils à utiliser

- Word, Excel, Outlook
- Bases de données Efficacy et Corris

Entrée en fonction : de suite

Candidatures à envoyer à :

recrutement.suisse@hi.org

Renseignements :

Martina Abbou-Kaufmann m.abbou@hi.org 022 788 70 33