

Avec ses 130 000 sympathisants, 25 000 membres, 200 bénévoles et 70 employés, Équiterre est l'un des organismes environnementaux les plus influents au Québec et au Canada. Le dévouement et l'enthousiasme du personnel et des bénévoles font d'Équiterre un lieu de travail agréable et stimulant, qui favorise l'autonomie, la créativité et un haut niveau de professionnalisme. Équiterre est actuellement à la recherche d'un-e :

Coordonnateur·trice de l'équipe de sollicitation téléphonique

Membre actif de l'équipe de télémarketing, la personne sélectionnée aura pour mandat de superviser une équipe de 15-20 agents de sollicitation téléphonique. Elle assurera le recrutement, la formation et l'encadrement des agents selon les politiques de l'organisation, et sera imputable des résultats de son équipe.

VOTRE MISSION

- Planifier et assurer le recrutement et la formation des agents;
- Gérer les disponibilités des agents et leur transmettre l'horaire;
- Superviser les agents selon les politiques de l'organisation : communiquer les objectifs et les résultats, offrir du coaching, veiller au moral et à la motivation, réaliser les évaluations, veiller à l'application des mesures disciplinaires, etc.;
- Préparer et tenir à jour divers fichiers de travail : listes d'appels, argumentaires, tableaux de suivi des résultats, suivi des heures pour la paie, etc. ;
- Configurer la base de données pour que les nouveaux agents puissent l'utiliser;
- Former les agents à l'utilisation de la base de données, des fichiers de travail et du matériel téléphonique. Veiller au bon fonctionnement de ces outils de travail;
- Mettre à jour diverses informations dans la base de données/Vérifier la qualité des données saisies;
- Réaliser des appels de sollicitation (volume horaire déterminé par la chargée de projet);
- Convaincre le public de devenir membre d'Équiterre en faisant un don, de préférence mensuel;
- Atteindre les résultats attendus par Équiterre;
- Assurer le suivi des demandes/informations recueillies lors des appels. Communiquer le pouls des sympathisants à la chargée de projet;
- Rester disponible selon un horaire établi pour aider en cas d'urgence;
- Lorsque le retour au bureau sera possible : assurer une présence en personne en soirée pour encadrer l'équipe et réaliser des appels de sollicitation;
- Représenter la direction d'Équiterre auprès des agents de sollicitation;
- Mettre en valeur le travail des agents auprès des équipes de projet/de l'organisation;
- S'informer/Faire circuler l'information au sein de l'équipe : projets d'Équiterre, actualités, etc.;
- Travailler en étroite collaboration avec le service aux membres, la comptabilité et les RH;
- Autres tâches connexes.

Contribution au développement corporatif et à la vie démocratique d'Équiterre

- Participer à la réunion mensuelle des employés;
- Participer à certains événements ou rencontres d'Équiterre.

VOTRE PROFIL

- Études collégiales en gestion ou études en environnement complétées par une formation en gestion ou en philanthropie;
- 2 années d'expérience en gestion de centre d'appels;
- Expérience importante en gestion d'équipe;
- Aisance avec l'utilisation de bases de données/CRM (ProDon, un atout);
- Aisance avec l'utilisation d'Excel/Google Sheets;
- Bilinguisme;
- Facilité à communiquer, argumenter et convaincre (sens de la répartie);
- Expérience en collecte de fonds (porte-à-porte ou télémarketing), un atout;
- Fiabilité, ponctualité, rigueur et minutie;
- Habileté relationnelle, esprit d'équipe et aisance avec le public;
- Axé sur les résultats et capable d'auto-motivation;
- Maîtrise des principes de l'écoute active;
- Flexibilité dans l'horaire de travail (grande disponibilité personnelle);
- Intérêt pour la philanthropie;
- Grand intérêt pour la mission d'Équiterre et connaissance de ses enjeux prioritaires.

NOTRE OFFRE

- Poste permanent à temps plein;
- Entrée en poste : dès que possible;
- 32 heures/semaine;
- Salaire selon l'échelle salariale du poste (début à 23\$/heure), en fonction de la formation et de l'expérience pertinente;
- 4 semaines de vacances + 2 semaines annuelles de congé durant les vacances de la construction (après 3 mois d'ancienneté);
- Assurance collective et REER collectif (après 6 mois d'ancienneté);
- Environnement de travail positif avec un personnel motivé et une forte éthique du travail;
- Formule de travail hybride. Nos bureaux sont situés à la Maison du développement durable, en plein cœur du quartier des spectacles de Montréal.

Si ce poste vous intéresse, veuillez nous faire parvenir votre CV accompagné d'une lettre de motivation, **d'ici la fin du mois**, via le lien suivant :

www.jobillico.com/postulation-rapide/5827195

Nous vous remercions de votre intérêt. Toutefois, seules les personnes sélectionnées pour un entretien seront contactées.

Les personnes issues de minorités, comprenant mais ne se limitant pas aux Premières nations, Métis et Inuits et aux minorités visibles, sont encouragées à déposer leur candidature. Si vous vous identifiez comme appartenant à un groupe minoritaire et souhaitez que cela soit pris en considération dans le processus de recrutement, veuillez l'indiquer dans votre lettre de présentation.