

CONSEILLER, CONSEILLÈRE – DONS ANNUELS

FONDATION HEC MONTRÉAL ET DES RELATIONS AVEC LES DIPLÔMÉS

Poste régulier, temps plein

Opérations du télémarketing – dons annuels (campagnes de sollicitation de masse) (60%)

- Effectue le recrutement, la formation, l'encadrement et la gestion de la performance de son équipe composée d'agents de télémarketing (i.e. étudiants engagés de façon temporaire à temps partiel).
- Favorise une culture centrée sur le donateur et entretient un bon esprit d'équipe avec ses agents télémarketing.
- En fonction des priorités établies, planifie, distribue et coordonne le travail du personnel sous sa responsabilité. Gère les listes d'appels et veille à ce que les échéanciers établis soient respectés.
- Assigne des objectifs aux membres de son équipe et s'assure de leur suivi et de leur réalisation. À cet effet, leur fournit l'accompagnement nécessaire pour l'accomplissement de leurs tâches et identifie les besoins de formation ou de renforcement.
- Identifie et met en place des mécanismes de contrôle, d'évaluation des résultats et de rétroaction : tableaux de bord, indicateurs de performance, programme de reconnaissance des agents télémarketing, etc.
- Planifie, développe, actualise et met en œuvre le programme de formation à l'intention de son personnel.
- Élabore, rédige et tient à jour les scénarios d'appels téléphoniques (i.e. scripts) et développe l'argumentaire approprié pour chaque segment ou liste d'appels.
- S'assure de la qualité des appels effectués en faisant de l'écoute et offre un accompagnement hors pair de son équipe en vue d'atteindre les objectifs.

Segmentation, analyse et stratégies de la sollicitation de masse (30%)

- Selon les orientations stratégiques données par son supérieur immédiat, élabore, développe et met en œuvre le plan d'action, ses objectifs et ses indicateurs de performance pour le volet sollicitation de masse.
- Quantifie les objectifs spécifiques des campagnes de sollicitation de masse en fonction des orientations stratégiques et utilise les outils d'évaluation des résultats (tableaux de bord) afin de mesurer la progression de la campagne et d'apporter les correctifs nécessaires.
- Effectue des analyses à partir des rapports du logiciel de télémarketing et des tableaux de bord afin de suivre les indicateurs de performance, justifier les écarts, recommander des mesures correctives et enfin, de développer des stratégies de sollicitation de masse.
- En collaboration avec l'équipe des communications de la Fondation, planifie, prépare les briefs et coordonne les envois par courriel destinés aux donateurs potentiels. Participe à l'élaboration de la stratégie des campagnes sur les médias sociaux. Contribue également à la recherche d'éléments pour communiquer l'impact du don.
- Effectue une veille des meilleures pratiques en sollicitation de masse afin d'identifier des manières originales et innovantes de solliciter les groupes cibles.

Administration (10 %)

- Évalue les procédures actuelles et étudie les fonctionnalités non exploitées du logiciel de télémarketing afin d'identifier des améliorations à apporter, notamment aux méthodes de travail.
- Documente les politiques, les règles d'affaires, les méthodes et les processus de travail relatifs à ses tâches; identifie les améliorations à apporter, les rend disponibles aux personnes concernées et veille à leur application.
- Veille à l'organisation matérielle nécessaire aux différents envois postaux.
- Effectue une veille des pratiques et des développements relatifs à son secteur d'activités.

AVANTAGES

- 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- 15 jours fériés
- Horaire estival: 10 vendredis d'été
- Aménagement de temps de travail: mode hybride
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- Programme d'assurances collectives
- Régime de retraite à prestations déterminées

SOUMETTRE SA CANDIDATURE

- Directement sur notre site web en cliquant sur le lien suivant : [Conseiller, conseillère – dons annuels](#)

HEC Montréal reconnaît l'apport essentiel et nécessaire des femmes, des Autochtones, des minorités visibles ou ethniques, des personnes en situation de handicap et des personnes de toute orientation et identité sexuelle, et s'engage à garantir l'égalité des chances à tous les candidats qualifiés. Des valeurs de respect, d'ouverture et d'inclusion sont communes à l'ensemble de notre communauté.

HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les membres des groupes désignés à indiquer leur appartenance à ces derniers dans leur dossier de candidature.

L'annonce de cet emploi dans les médias externes peut se faire simultanément à l'affichage interne à HEC Montréal. Toutefois, les candidatures internes sont traitées en priorité, conformément à la politique de HEC Montréal. Seules les candidatures qui répondent aux exigences de l'emploi en termes de formation et d'expérience seront évaluées.
