



Agent.e-Expérience donateurs

Horaire : Temps plein – Poste permanent syndiqué

En présentiel: Du lundi au vendredi (9 h à 17 h ou de 8 h 30 à 16 h 30)

Entrée en poste : Immédiatement

Sous la responsabilité de la personne gestionnaire - développement dons des particuliers, la personne titulaire assure un rôle central dans la relation avec les donateurs et sympathisants d'Oxfam-Québec. Elle combine la sollicitation téléphonique, le service aux donateurs et la mise à jour rigoureuse des données afin de garantir une expérience donateur positive, cohérente et personnalisée.

Ce que nous offrons :

- **Salaire** : 38 600 \$ à 45 900 \$ (selon l'expérience)
- Poste temps plein: 35 h
- En présentiel au bureau
- **Mode de travail hybride** : minimum 5 jours par mois au bureau
- **4 semaines de vacances** par an
- **14 jours de congés maladie/personnels**
- **Assurances collectives complètes** (dentaire inclus)
- **REER collectif** avec contribution de l'employeur jusqu'à 5%
- **Programme d'aide aux employés et leur famille**
- *Oxfam-Québec est situé à quelques pas du métro Lionel-Groulx, du marché Atwater et de la piste cyclable du canal de Lachine.*

Responsabilités

Relation et sollicitation des donateurs

- Offrir une expérience positive et personnalisée à chaque interaction.
- Contacter les donateurs afin de proposer l'augmentation, la réactivation ou la conversion de leur don mensuel.
- Effectuer des appels de remerciement et de bienvenue.
- Répondre aux questions et demandes des donateurs (téléphone, courriel, courrier).
- Collaborer aux stratégies de fidélisation et d'optimisation de l'expérience donateur.

Service aux donateurs et gestion des données

- Mettre à jour en temps réel les dons et interactions dans la base de données (Prodon).
- Importer et vérifier les dons en ligne, corriger les doublons et consigner les suivis et commentaires.
- Collaborer avec les personnes responsables de la gestion de la base de données et son analyse.



Les compétences recherchées :

- **Formation:** Diplôme d'études secondaires (DES).
- **Expérience :** Minimum de 1 an d'expérience en service à la clientèle et/ou en collecte de fonds
- Sens aigu du service à la clientèle, écoute active et empathie.
- Aisance téléphonique, entregent, dynamisme et force de persuasion.
- Bonne connaissance générale des applications des technologies de l'information au sein d'une organisation à but non lucratif et des lois fiscales (un atout).
- **Langues :** Maîtrise du français, à l'oral comme à l'écrit. Bonne maîtrise de l'anglais à l'oral et écrit, requise pour les échanges avec Oxfam et la communauté anglophone du Québec (un atout)
- **Valeurs :** Adhésion aux principes féministes intersectionnels, de décolonisation et antiracistes.

Oxfam-Québec

Par sa mission, Oxfam s'engage à promouvoir le bien-être des enfants, des jeunes, des femmes et des hommes. Oxfam a une politique de tolérance zéro contre tout comportement allant à l'encontre de son code de conduite, y compris le harcèlement, l'exploitation et l'abus sexuels, ainsi que le manque d'intégrité, la corruption et la fraude. Pour ce faire, Oxfam s'assurera de recruter des personnes qui démontrent les mêmes valeurs et s'attendent à ce que toute personne œuvrant déjà au sein de l'organisation partage et incarne cet engagement. En tant qu'organisation qui préconise l'équité, la diversité et l'inclusion, Oxfam-Québec encourage les candidatures des personnes autochtones, noires et racisées, de personnes en situation de handicap, et de membres de la communauté LGBTQ+.

Ensemble, nous luttons contre les inégalités pour mettre fin à la pauvreté et aux injustices, maintenant et à long terme.

<https://login.hrwise.com/hr/recruitment/role/87b5aa007040525cad825834b2449e49/52802>