

JOB DESCRIPTION

La ricerca è rivolta esclusivamente alle persone appartenenti alle categorie protette (legge 68/99).

RUOLO	Supporter Service Assistant
AREA/DIPARTIMENTO	Direzione Marketing & Fundraising - Retention Department
SEDE DI LAVORO	Save the Children Italia Onlus (Ufficio di Roma)
REFERENTE	Supporter Service Head of Unit
TIPOLOGIA DI CONTRATTO	Tempo determinato Part Time 75%
RETRIBUZIONE ANNUA LORDA	Da definire

PRESENTAZIONE DI SAVE THE CHILDREN ITALIA

Noi di Save the Children crediamo che ogni bambino meriti un futuro. In Italia e nel resto del mondo lavoriamo ogni giorno per dare ai bambini ciò che ognuno di loro merita: l'opportunità di nascere e crescere sani, di ricevere un'educazione e di essere protetti. Quando scoppia un'emergenza, e i bambini sono i più vulnerabili, siamo tra i primi ad arrivare e fra gli ultimi ad andare via. Ci assicuriamo che i loro bisogni vengano soddisfatti e la loro voce ascoltata. Miglioriamo concretamente la vita a milioni di bambini, compresi quelli più difficili da raggiungere. Save the Children dal 1919 lotta per salvare la vita dei bambini e garantire loro un futuro, a ogni costo.

I NOSTRI VALORI IN PRATICA

Trasparenza: Siamo personalmente responsabili nell'utilizzare le nostre risorse in modo efficiente e adottiamo il massimo livello di trasparenza nei confronti dei donatori, dei partner e, più di ogni altro, dei bambini.

Ambizione: Siamo esigenti con noi stessi e con i nostri colleghi, stabiliamo obiettivi ambiziosi e ci impegniamo per migliorare la qualità di tutto ciò che facciamo per i bambini.

Collaborazione: Perseguiamo il rispetto reciproco, valorizziamo le diversità e lavoriamo con i partner unendo le nostre forze a livello globale per migliorare la vita dei bambini.

Creatività: Siamo aperti a nuove idee, ci adoperiamo per il cambiamento e siamo pronti ad assumerci rischi per sviluppare soluzioni sostenibili per e con i bambini.

Integrità: Lavoriamo aspirando sempre al massimo livello di onestà morale e comportamentale; non compromettiamo mai la nostra reputazione e agiamo sempre nel superiore interesse dei bambini.

LA CHILD SAFEGUARDING POLICY

Save the Children vuole essere un'organizzazione sicura per le bambine, i bambini e gli adolescenti.

Tutti coloro che collaborano a qualunque titolo con Save the Children devono essere resi pienamente consapevoli dell'esistenza di rischi di abuso e sfruttamento sessuale a danno delle bambine, dei bambini e degli adolescenti.

Save the Children intende fare tutto quanto sia in suo potere per prevenire, segnalare e rispondere a tali problemi. Il personale di Save the Children, il personale di organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti dovranno sempre dimostrare i più alti standard di comportamento nei confronti di bambine/i e adolescenti,

così come indicati nella presente Policy sulla Tutela di Bambine, Bambini e Adolescenti (di seguito “la Policy”). Tali standard si applicano sia alla vita privata che a quella professionale del personale e di chiunque rappresenti l’organizzazione.

POSIZIONE

Garantire un efficace supporto a tutte le attività di back office del Servizio Sostenitori e una risposta di qualità ai donatori che si rivolgono all’Organizzazione attraverso posta elettronica, telefono e posta cartacea.

PRINCIPALI ATTIVITA’

- Supporto a tutte le attività del Servizio Sostenitori
- Supporto nella risposta telefonica, smaltimento posta cartacea e fax
- Data entry delle donazioni una tantum con bonifico e bollettini nel CRM
- Supporto alla risposta delle caselle di posta elettronica dedicate
- Gestione di chiamate in outbound per specifiche attività
- Supporto nell’invio di ringraziamenti ai donatori e comunicazioni ad hoc
- Supporto alle attività di back office dei prodotti solidali
- Supporto nella gestione delle ristampe e del fullfilment (bollettini e materiali prospect)
- Supporto alle altre attività del Servizio Sostenitori ove richiesto.

STUDI E CONOSCENZE LINGUISTICHE/INFORMATICHE

- Laurea specialistica o vecchio ordinamento;
- Ottime capacità nell’utilizzo del pacchetto Office, in particolare di Excel;
- Buona conoscenza scritta e orale della lingua inglese.

SOFT SKILLS SPECIFICHE

- Spiccate capacità relazionali e di comunicazione;
- Ottime proprietà di linguaggio e di scrittura per coltivare la relazione con i donatori;
- Capacità di rapportarsi efficacemente con i colleghi della Unit, del Dipartimento e di altre aree dell’Organizzazione, ma anche con fornitori esterni;
- Ottime capacità organizzative, di gestione del tempo e di precisione;
- Abilità a lavorare con deadline molto strette;
- Ottima capacità di organizzazione del lavoro e di definizione delle priorità;
- Problem Solving;
- Proattività.

