



OXFAM

België | Belgique

Print and Telemarketing Fundraising officer (h/f/x)

Contrat à plein-temps (38h) à durée indéterminée – Bruxelles

Oxfam est une organisation mondiale d'aide au développement qui unit les forces citoyennes contre la pauvreté et l'injustice.

En collaboration avec des organisations partenaires, nous travaillons en vue d'un changement durable afin de permettre aux communautés de prendre leur destin en main. Oxfam Belgique se concentre sur une combinaison d'aide humanitaire, de projets de développement et de campagnes afin d'influencer les politiques et de sensibiliser la population. Avec un réseau de près de 250 magasins, Oxfam Belgique promeut également le commerce équitable et durable et soutient l'économie circulaire et sociale.

Aidez-nous à lutter contre la pauvreté et les inégalités en mettant vos compétences à profit ! Oxfam est à la recherche d'un.e Print and Telemarketing Fundraising officer pour la cellule Donor Retention & Development.

En quoi consiste la fonction ?

En tant que Print and Telemarketing Fundraising Officer dans la cellule " Donor Retention & Development ", vous faites partie du service "Récolte de fonds" au sein du département Engagement Citoyen. Dans ce rôle, vous serez responsable des programmes direct mail, Oxfam s'emballe, et de la gestion opérationnelle du programme télémarketing.

Vous collaborez étroitement avec le digital fundraising officer de votre cellule, avec les deux autres cellules du service, et le service communication d'Oxfam Belgique

Vous rapportez au responsable de la cellule « Donor Retention and Development ».

Vos responsabilités :

Direct Mail / Print

En tant que responsable de l'activité Direct Mail, vous êtes en charge du plan de prospection et de fidélisation des donateurs marketing direct et du budget associé :

- Vous planifiez, développez et mettez en œuvre le plan d'action annuel en collaboration avec une agence de marketing direct en externe et le service communication interne d'Oxfam Belgique.
- Vous développez chaque campagne de direct mail, suivez et analysez les résultats et le ROI de celles-ci, et définissez les optimisations pour les améliorer.
- Vous contribuez et soutenez la mise en œuvre de nouvelles stratégies pour développer votre base de donateurs et la fidéliser.
- Vous travaillez en étroite collaboration avec le digital officer, le major donor officer, le coordinateur de la cellule R&D et les autres services du département afin de créer des synergies entre canaux et de garantir une excellente expérience utilisateur multicanal.



OXFAM

België | Belgique

- Vous échangez avec les autres affiliés Oxfam afin de suivre les tendances et les best practices dans le domaine du direct mail.
- Vous êtes la personne de référence pour tous les besoins en print du service collecte de fonds d'Oxfam Belgique. Dans ce cadre, vous apportez votre support à vos collègues pour l'élaboration des briefs au service communication, le suivi de la réalisation et des demandes d'impression.

Télémarketing

Vous êtes en charge de la gestion opérationnelle de l'activité télémarketing, en étroite collaboration avec le responsable de la cellule :

- Vous assurez la planification et la gestion quotidienne des campagnes de télémarketing pour atteindre les objectifs et les indicateurs clés de performance (KPI) de cette activité.
- Vous créez les bases de données d'appel mensuelles adaptées par segment, et vous collaborez avec le chef de projets CRM, l'équipe donor care, ou encore l'équipe campagne afin de garantir et d'améliorer constamment la quantité, la qualité et la consistance de ces données d'appel.
- Vous développez des scripts adaptés à chacun des segments télémarketing. Dans ce cadre, vous collaborez avec la responsable de l'activité Face to Face-fundraising afin de garantir une cohérence et une continuité dans les messages délivrés aux donateurs.
- Vous collaborez avec les équipes campagnes et humanitaires pour la mise en place des actions spécifiques de conversion Lead Gen et Urgences.
- Vous écoutez régulièrement les appels des call agents, faites des rapports sur les points positifs et les points d'améliorations et adaptez vos scripts en conséquence.
- Vous analysez les résultats hebdomadaires de l'activité afin d'en tirer des enseignements, d'identifier les optimisations et les plans d'actions pour maximiser les performances du programme.
- Vous tenez constamment informée l'agence de télémarketing de l'actualité d'Oxfam Belgique : communiqués, de presse, retombées médiatiques, rapports, ...et vous êtes l'interface de l'agence au quotidien pour toutes les demandes.

Oxfam s'emballe

En tant que responsable de l'activité Oxfam s'emballe, vous êtes en charge de la définition et de la mise en place du plan d'actions de cette activité aussi bien off line (ventes dans les magasins Oxfam) qu'on line (site de vente en ligne),

Vous gérez le budget "Oxfam s'emballe" et monitoriez les dépenses et les recettes en fonction des objectifs budgétaires



OXFAM

België | Belgique

Votre profil :

- Vous êtes titulaire d'un master ou d'un bachelier dans le domaine du marketing ou de la communication, avec 2 à 5 ans d'expérience dans les techniques de recrutement, fidélisation et rétention, dans l'univers du marketing ou de la récolte de fonds, au sein du secteur commercial ou non marchand.
- Vous avez su démontrer vos excellentes capacités rédactionnelles ainsi que votre sens de la négociation dans le cadre de vos précédentes expériences professionnelles. Une expérience en marketing direct et en télémarketing est un réel atout.
- Vous faites preuve d'une très grande aisance aussi bien en communication écrite qu'en communication orale et d'excellentes qualités relationnelles pour collaborer avec vos collègues en interne et les agences externes.
- Vous disposez de compétences analytiques développées et de réelles qualités d'organisation et de planification opérationnelle pour mettre en place et suivre les campagnes en cours.
- Vous avez une bonne capacité d'adaptation, vous êtes orienté « solution » et vous pensez de manière innovante et stratégique.
- Vous maîtrisez Excel et savez utiliser un système CRM pour gérer la base de données des donateurs, produire des rapports ou des analyses sur les campagnes.
- Votre langue maternelle est le néerlandais et vous avez une très bonne maîtrise du français et de l'anglais.
- Vous adhérez aux valeurs d'Oxfam (Egalité, Solidarité, Autonomisation, Inclusivité, Redevabilité, Courage).

Oxfam vous propose :

- Un contrat à temps plein à durée indéterminée.
- Un salaire mensuel brut aligné sur le secteur des ONG (minimum 2.570,90€ € et maximum 4.280,31 € pour 30 ans d'expérience relevante).
- De nombreux avantages extra-légaux : intervention dans les frais de transport, 13ème mois, chèques-repas, assurance groupe, congés extra-légaux, horaires flexibles, 50% de télétravail structurel possible avec indemnité, soutien appuyé à la formation.
- L'opportunité de travailler pour une ONG leader dans le domaine de la coopération au développement et de jouer un rôle dans les changements majeurs et inspirants.
- Vous faites partie d'une équipe de récolte de fonds ayant beaucoup d'expertise, motivée et passionnée, qui se sent impliquée par sa mission.
- Un travail stimulant et passionnant dans une entreprise qui apporte une grande attention à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Vous serez employé au siège d'Oxfam Belgique à Bruxelles, mais vous pouvez choisir de travailler au bureau de Gand.



OXFAM
België | Belgique

Etes-vous la personne que nous recherchons ?

Envoyez votre CV et votre lettre de motivation à OBE.jobs@oxfam.org avec la référence « Nom Prénom + Print and telemarketing Officer » avant le 1 janvier 2023.

Pour Oxfam, l'égalité des chances est importante. Les candidats sont donc sélectionnés sur la base de leurs qualités et compétences, sans tenir compte de l'âge, de l'origine ou du sexe.

Oxfam s'engage à protéger et à promouvoir le bien-être de tout être humain et attend de tous les membres du personnel et des volontaires qu'ils partagent cet engagement via des valeurs communes et un code de conduite (plus d'infos: <https://www.oxfam.be>).