



OXFAM

België | Belgique

Donor retention and development 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 donor retention and development officer pour la cellule du même nom

En quoi consiste la fonction ?

En tant que Donor retention and development Officer, vous faites partie du service "Récolte de fonds" au sein du département Engagement Citoyen. Dans ce rôle, vous serez en charge des canaux off line de la cellule donor retention and development, qui comprennent les programmes télémarketing, direct mail, et Oxfam s'emballe.

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 :

Vous planifiez, développez et mettez en œuvre les plans d'actions annuels de rétention et de développement off line des donateurs en collaboration avec les agences externes et le service communication interne d'Oxfam Belgique, pour les activités direct mail, télémarketing et Oxfam s'emballe.

- Vous assurez le développement et la gestion quotidienne de chaque campagne, mettez en place, suivez et analysez les indicateurs clés de performance (KPI) de chaque activité. Pour cela :
 - Vous définissez les publics cibles par campagne, transmettez les informations clés aux agences
 - Vous développez des messages adaptés à chaque public cible en fonction des besoins et des contraintes de chacun des canaux. Dans ce cadre, vous collaborez avec le service communication d'une part, la responsable de l'activité Face to Face-fundraising d'autre part afin de garantir une cohérence et une continuité dans les messages délivrés aux donateurs.
 - Vous analysez les résultats et le ROI de vos campagnes, et définissez les optimisations pour les améliorer.



OXFAM

België | Belgique

- 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 des informations sur nos donateurs.
- Vous contribuez et soutenez la mise en œuvre de nouvelles stratégies pour recruter de nouveaux donateurs sur vos canaux spécifiques, afin d'accroître 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 pour les donateurs.
 - Vous tenez constamment informée les agences de l'actualité d'Oxfam Belgique : communiqués, de presse, retombées médiatiques, rapports, ...et vous êtes l'interface des agences au quotidien pour toutes les demandes
 - Vous échangez avec les autres affiliés Oxfam afin de suivre les tendances et les best practices dans les domaines du direct mail, du télémarketing et de la vente des cartes Oxfam s'emballer en magasin
- Vous êtes la personne de référence pour tous les besoins en communication écrite 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.

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. Une expérience en télémarketing, dans le recrutement face à face, ainsi qu'en marketing direct sont de réels atouts
- 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 avec les agences en externe.
- 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

België | Belgique

Oxfam vous propose :

- Un contrat à temps plein (38h) à durée indéterminée.
- Un salaire mensuel brut aligné sur le secteur des ONG (minimum 2570,90 € et maximum 4280,31€ pour 30 ans d'expérience pertinente).
- 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, formations.
- 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 organisation qui apporte une grande attention à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

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 + Donor Retention and Development officer ».

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>).