

**RETENTION AND DONOR DEVELOPMENT MANAGER**

<b>Posizione</b>	RETENTION AND DONOR DEVELOPMENT MANAGER
<b>La posizione riporta a</b>	HEAD OF SUPPORTER MARKETING
<b>Chi riporta a qs posizione</b>	RETENTION OFFICER
<b>Località</b>	Firenze
<b>Responsabilità di budget</b>	Sì
<b>Data inizio</b>	1°Aprile 2019
<b>Tipo e durata del contratto</b>	Dipendente a Tempo Indeterminato
<b>Deadline per candidature</b>	21 febbraio 2019

**Oxfam è un movimento globale di persone che lavorano insieme per porre fine all'ingiustizia della povertà.**

Combattiamo la disuguaglianza che mantiene le persone in stato di povertà. Insieme salviamo, proteggiamo e ricostruiamo vite. In seguito ai disastri umanitari aiutiamo le persone a costruire vite migliori per se stessi e per gli altri. Ci Impegniamo su temi come i diritti sulla terra, i cambiamenti climatici e la discriminazione nei confronti delle donne. E non ci fermeremo finché ogni persona sul pianeta non godrà di una vita libera dalla povertà.

Siamo una confederazione internazionale di 20 organizzazioni che collaborano con partner e comunità locali nei settori dell'aiuto umanitario, dello sviluppo e delle campagne, in oltre 90 paesi.

**Tutto il nostro lavoro è guidato da tre valori fondamentali: Empowerment, Accountability, Inclusività**

Oxfam si impegna a prevenire qualsiasi tipo di comportamento indesiderato sul lavoro, comprese molestie, sfruttamento e abuso, mancanza di integrità e condotte finanziarie scorrette, e a promuovere il benessere di tutti. Oxfam si aspetta che tutto lo staff e i volontari condividano questo impegno attraverso il nostro Codice di Condotta. Attribuiamo la massima priorità al fatto che solo coloro che condividono e aderiscono ai nostri valori vengano reclutati per lavorare con noi.

*Nota:* tutte le offerte di lavoro saranno soggette alla richiesta di referenze soddisfacenti e potranno essere soggette a controlli specifici, inclusi casellari giudiziari e i controlli finanziari anti-terrorismo.

**Come candidarsi**

Invitiamo i candidati interessati ad inviare:

- il proprio **CV** (preferibilmente formato Europass)
- i nominativi ed i contatti di **3 referenti**
- una breve **lettera di presentazione** in cui si evidenzino come competenze ed esperienze professionali siano in linea con il profilo ricercato

Le candidature dovranno essere inviate **entro il 21/02/2019** all'indirizzo [selezioni@oxfam.it](mailto:selezioni@oxfam.it)

Specificare nell'oggetto del messaggio "*Selezione\_RETENTION AND DONOR DEVELOPMENT MANAGER\_nome\_cognome*"

## Descrizione del contesto

L'Ufficio Supporter Marketing, all'interno del Dipartimento Public Engagement, ha la mission principale di garantire un programma di fidelizzazione dei donatori regolari, dei one – off, degli acquirenti e degli attivisti.

L'ufficio è poi responsabile dell'acquisizione di donatori regolari, one-off, acquirenti e di leads per convertirli in donatori regolari attraverso i seguenti canali:

- Online,digital
- Telemarketing
- Sms - tv

## Il ruolo: Termini di Riferimento

Il/la RETENTION AND DONOR DEVELOPMENT MANAGER ha la responsabilità, all'interno dell'Ufficio Supporter Marketing, dell'ideazione, pianificazione e gestione delle attività volte a massimizzare il valore della base dei sostenitori di Oxfam Italia, favorendone la retention e incrementandone il lifetime value. In particolare il primo obiettivo della figura sarà quello di migliorare gli attuali tassi di attrition dei donatori acquisiti attraverso i diversi canali, per poi impostare un vero e proprio programma di sviluppo dei donatori (middle donors, lasciti, etc).

## Principali responsabilità

- Contribuire, di concerto con l'Head of Supporter Marketing, alla definizione del budget annuale e della strategia di retention specifica per canale e programma;
- Preparare i piani operativi annuali;
- Supportare tutte le inerenti realizzazioni di presentazioni e benchmarking;
- Tenere i rapporti con gli altri operatori e gli altri uffici di Oxfam Italia coinvolti (in particolar modo Ufficio Outreach) allo scopo di massimizzare gli sforzi comuni e assicurare il migliore risultato per l'Organizzazione;
- Coordinarsi con Oxfam International e altre affiliate per scambio informazioni, metriche, best practices e identificazione nuovi test da implementare;
- Coordinarsi con le altre organizzazioni italiane per scambio e condivisione buone prassi;
- Negoziare e contribuire alla stesura dei contratti con agenzie, call center e vari consulenti e fornitori coinvolti nelle attività;
- Monitorare e analizzare le campagne LOYALTY, UPGRADE e REACTIVATION, individuando le eventuali azioni correttive necessarie, i test da implementare, etc e preparare i report mensili per la valutazione dell'andamento dei principali KPIs e delle performance generali;
- Implementazione di un modello di donor care specifico per tipologia di sostenitore, con particolare attenzione ai donatori regolari reclutati via f2f;
- Coordinarsi con il gruppo di lavoro digital per un approccio multicanale e integrato nei confronti dei sostenitori;
- Predisporre e implementare il piano di comunicazione con la supporter base per la promozione della campagna 5x1000;
- Lavorare con il gruppo di lavoro emergenze per lanciare ask di raccolta fondi one off alla supporter base in occasione di campagne emergenze;
- Progettazione e gestione di mailing DM rivolti ai diversi target di donatori, estrazione delle anagrafiche da DB, preparazione e invio delle richieste di preventivo ai fornitori, stesura dei testi, gestione grafica, approvazione degli esecutivi per la stampa, postalizzazione, archivio esecutivi;
- Supporto in tutte le attività di Direct Mailing del Dipartimento;
- Proattività nel cogliere le occasioni di eventi, campagne, pubblicazioni ed altro come momento di incontro e/o condivisione con la supporter base;
- Gestione, sviluppo e continuo miglioramento dei cicli di comunicazione rivolti ai prospect middle donors e legacys con l'obiettivo di migliorarne la fidelizzazione e massimizzarne l'income attraverso un incremento dell'importo e della frequenza della donazione

## Esperienza e competenze richieste

- Diploma di Laurea, preferibilmente in Scienze della Comunicazione Economia-Marketing, Scienze Politiche o specializzazioni equivalenti
- Ottime capacità nell'utilizzo del pacchetto Office, in particolare di Excel, Word e Power Point
- Ottima conoscenza scritta e orale della lingua inglese
- Esperienza di almeno tre anni nell'ambito del direct marketing e nel donor care
- Dinamicità e orientamento al raggiungimento degli obiettivi
- Spiccate capacità relazionali nello sviluppare e coltivare le relazioni
- Capacità di lavorare in maniera integrata in un ampio team di lavoro
- Ottime capacità analitiche e di organizzazione del lavoro
- Disponibilità a spostarsi per trasferte e missioni, in Italia ed eventualmente anche all'estero
- Condivisione della mission e dei principi di Oxfam
- Spirito di collaborazione e motivazione a contribuire al raggiungimento degli obiettivi generali in termini di raccolta fondi di Oxfam Italia.

**Questa Job Description non è allegata al contratto di lavoro. È intesa come una guida e potrebbe essere variata di volta in volta alla luce degli sviluppi strategici della posizione.**

## SELECTION PROCESS

I CV ricevuti verranno pre-selezionati sulla base della coerenza con il profilo richiesto. I candidati selezionati potranno essere chiamati per le prove di selezione a partire dal giorno successivo alla data di ricevimento del CV.

**Ringraziamo tutti coloro che inviano la propria domanda, ma vi informiamo che saranno contattati solo i profili pre-selezionati sulla base dell'analisi della documentazione inviata.**

Le prove di selezione si svolgeranno presso la sede di Arezzo o Firenze e saranno effettuate attraverso colloqui individuali e prove scritte. I costi di trasporto per partecipare alle prove di selezione sono a carico dei candidati. Per candidati impossibilitati a raggiungere le nostre sedi valuteremo l'opportunità di effettuare l'intervista via Skype.

Per maggiori informazioni sull'Associazione potete consultare il website: [www.oxfamitalia.org](http://www.oxfamitalia.org)

Per maggiori informazioni sulla Cooperativa potete consultare il website: [www.oxfamitalia.org/scopri/intercultura](http://www.oxfamitalia.org/scopri/intercultura)

**Attenzione! Verranno considerati valutabili ai fini della selezione solo i profili rispondenti ai requisiti obbligatori richiesti; chiediamo quindi a chi non sia in possesso dei requisiti obbligatori di astenersi dal proporre la propria candidatura.**