



**Poste :**

**Chargé.e de relation donateur**

**Nous cherchons quelqu'un de sympa et rigoureux pour réinventer avec nous l'expérience donateur de Douleurs sans Frontières.**

**Qui est DSF ?**

DSF est une ONG française de solidarité internationale qui œuvre depuis plus de 25 ans à la prise en charge de la douleur et des soins palliatifs.

Nous agissons actuellement dans 5 pays (Arménie, Cambodge, Haïti, Madagascar, Mozambique) grâce à un réseau de professionnels de santé et des partenariats locaux.

**Quelles seront tes missions ?**

Si tu rejoins l'aventure, tu seras dans l'équipe de Pierrick, notre responsable Marketing et Collecte.

En tant que membre du service relation donateur, tu seras directement en lien avec nos donateurs pour leur offrir la meilleure expérience possible.

Tes principales missions seront de :

**Créer une expérience mémorable pour nos donateurs :**

- Appeler nos donateurs pour les remercier et leur montrer leur impact
- Envoyer des courriers personnalisés pour entretenir la relation
- Suivre le comportement des donateurs au quotidien et adapter tes actions
- Trouver des idées originales pour créer du lien avec nos donateurs
- Aider à organiser des événements ponctuels pour aller à la rencontre des donateurs
- Participer à la réflexion sur la stratégie globale de rétention donateurs

**Répondre aux demandes de nos donateurs :**

- Répondre au téléphone pour satisfaire au mieux les besoins de nos donateurs
- Traiter les mails entrants de manière humaine et personnalisée
- Réceptionner les courriers et assurer une gestion quotidienne rigoureuse
- Contrôler la génération et l'envoi de reçus fiscaux avec notre prestataire

**Gérer les dons au quotidien :**

- Saisir dans notre CRM les nouveaux dons par chèque et les prélèvements automatiques
- Faire les dépôts en banque des chèques et assurer le suivi administratif
- Gérer les demandes d'arrêt de prélèvement, les modifications de coordonnées bancaires et les rejets bancaires
- Créer les nouvelles fiches donateurs sur notre CRM et mettre à jour les anciennes
- Mettre à jour nos process pour optimiser l'efficacité de l'équipe

D'autres activités complémentaires pourront être intégrées, à condition qu'elles soient en lien direct avec la relation donateur.

**Profil recherché :**

- Etudes : formation commerciale, administrative ou marketing
- Expérience : tu as déjà travaillé face à des clients ou des donateurs
- Relationnel : Tu es à l'aise au téléphone, tu as le contact facile et tu aimes créer du lien avec les gens
- Empathie : tu as une très bonne qualité d'écoute et tu es capable de te mettre à la place des autres
- Rigueur : Tu as une très bonne organisation et le souci du détail
- Ecriture : tu as une aisance rédactionnelle et une orthographe irréprochable

**Ville :** Paris (10<sup>ème</sup>), Hôpital Lariboisière

**Statut :** Stage

**Avantages :** 50% de la carte de transport + Tickets restaurant

**Date de prise de poste :** mi-octobre

Si tu penses que ton profil correspond au poste, dis-nous en quoi tu es la personne idéale en nous envoyant un mail à [recrutement@douleurs.org](mailto:recrutement@douleurs.org)