

Stellenausschreibung

Assistenz Spenderbetreuung

MÉDECINS SANS FRONTIÈRES (MSF) wurde 1971 von französischen Ärzten und Journalisten als eine private, regierungsunabhängige, humanitäre Organisation gegründet. Sie leistet medizinische Nothilfe in Katastrophen- und Konfliktgebieten, unabhängig von der politischen oder religiösen Überzeugung oder der ethnischen Herkunft der Menschen. Mittlerweile hat sich ÄRZTE OHNE GRENZEN/MSF zu einer internationalen Organisation mit Mitgliedsverbänden in 24 Ländern entwickelt. Die deutsche Sektion Ärzte ohne Grenzen e.V. wurde 1993 gegründet. Die Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Projektdurchführung, Personalwerbung, Medien- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Fundraising. ÄRZTE OHNE GRENZEN e.V. hat im Jahr 2017 rund 153 Millionen Euro private Spenden und sonstige Einnahmen erhalten und hat derzeit über 200 Mitarbeitende am Standort Deutschland.

Die Abteilung Fundraising ist für die Spendenwerbung und -verwaltung zuständig. Derzeit sind über 50 feste MitarbeiterInnen in fünf Bereichen beschäftigt: Marketing One-to-One, Marketing One-to-Many, Marketing Face to Face, Spenderservice und Spendenverwaltung.

I. Die Stelle

Stellenbezeichnung: AssistentIn Spenderbetreuung
Einsatzort: ÄRZTE OHNE GRENZEN / Berlin
Beginn: 01. April 2019
Befristung: Eingangsbefristung 2 Jahre; eine anschließende langfristige Beschäftigung wird angestrebt.
Umfang: Teilzeit 80% (32 Std. pro Woche)

Position innerhalb des Büros

Die Spenderbetreuung umfasst den Spenderservice (Telefon, E-Mail, Brief) sowie die konzeptionelle und qualitative Weiterentwicklung des Spenderdialogs. Die Stelle untersteht funktional und hierarchisch der Koordination des Bereichs Spenderservice.

Ziel der Position

Die Assistenz unterstützt den Bereich Spenderbetreuung in der Bearbeitung von Spenderanfragen und Datenbankprozessen.

- Der Arbeitsschwerpunkt liegt in der Bearbeitung der telefonischen, schriftlichen Anfragen und in der aktiven Spenderansprache.
- Unterstützung bei der strukturierten Durchführung von Dankes-, Kündiger- und Reaktivierungsanrufen sowie weiterer Maßnahmen zur messbaren Steigerung der Spenderbindung und des Spenderwerts. Sämtliche Aktivitäten unterliegen den strengen Richtlinien von MSF, einem hohen Qualitätsanspruch und basieren auf dem Grundsatz des Permission Marketing.
- Die Assistenz bringt Ideen für neue Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Verwaltungsabläufe ein.

II. Ihr Aufgabengebiet

Spenderbetreuung

- Individueller Spenderdialog (Inbound und Outbound) am Telefon, per E-Mail und Brief
- Erstellung und Aktualisierung von Arbeitsanweisungen und Prozessbeschreibungen
- Durchführung standardisierter Datenbankprozesse

Allgemein

- Unterstützung des Spenderbetreuungsteams
- Regelmäßiges Reporting an die Referenz Spenderbetreuung
- Übernahme von zusätzlichen Aufgaben nach Absprache mit der/dem Vorgesetzten
- Teilnahme an standardisierten Datenbankprozessen und -projekten

II. Ihr Profil:

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder vergleichbare Qualifikation
- Berufserfahrung im Spender- oder Kundenservice wünschenswert
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeit, mündlich und schriftlich
- Sichere EDV-Anwendungskennntnisse (inklusive Datenbanken)
- Hohe Serviceorientierung, sowie Teamfähigkeit
- Gute Englischkenntnisse B1/B2
- Gute Deutschkenntnisse C1
- Interesse an humanitärer Arbeit
- Sinn für Humor

IV. Unser Angebot:

- Bezahlung nach innerbetrieblicher Gehaltsstruktur; in dieser Position gemäß Gruppe 1, von brutto 2.335,- Euro bis maximales Einstiegsgehalt brutto 2.953,- Euro abhängig von jeweiliger relevanter Berufserfahrung, bei einer Teilzeittätigkeit mit 80% entsprechend anteilig.
- Benefits: 30 Tage Urlaub, 13. Monatsgehalt, Zuschuss zum ÖPNV-Ticket, regelmäßige Gehaltserhöhungen im Rahmen der Gehaltsstruktur, betriebliche Altersvorsorge ab zweijähriger Betriebszugehörigkeit, sowie freie Getränke und Snacks
- Eine sinnstiftende, abwechslungsreiche Tätigkeit in einer respektvollen und positiven Organisationskultur
- Einblicke in die internationale Projektarbeit durch regelmäßige Berichte u. Vorträge
- Möglichkeit der Mitgestaltung durch abteilungsübergreifende Arbeitsgruppen, regelmäßige Mitarbeiterumfragen, u.a.
- Personalentwicklung durch Inhousetrainingsangebote und Förderung individueller Weiterbildung
- Unterstützung der Work-life-balance durch Teilzeit, mobiles Arbeiten, Gesundheitsförderung und ein externes psychologisches Employee Assistance Angebot
- Ein zentral gelegenes Büro in Berlin mit hervorragender Anbindung an den ÖPNV

Als international tätige Organisation unterstützen wir Diversität, Offenheit und gegenseitigen Respekt. Im Einklang mit unseren Werten werden eingehende Bewerbungen nur auf ihre fachliche Qualifikation hin ausgewertet und unabhängig von ethnischer und sozialer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht, sexueller Orientierung, Behinderung oder Alter berücksichtigt.

Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung bis **10.02.2019**. Bitte senden Sie uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen (Motivationsschreiben ohne Foto, Lebenslauf, Zeugnisse) per Email und fassen Sie dabei alle Dokumente in einer Datei zusammen (pdf, max. 5 MB). Für inhaltliche Fragen wenden Sie sich bitte an: Sonja Röhrborn, Koordinatorin Spenderservice: 030-700 136 oder sonja.roehrborn@berlin.msf.org

Als überwiegend spendenfinanzierte Organisation können wir leider die Reisekosten für ein erstes Bewerbungsgespräch nicht übernehmen. Wir bitten um Ihr Verständnis.

ÄRZTE OHNE GRENZEN e.V.
Personalabteilung, Jenny Hoppe
Am Köllnischen Park 1 in 10179 Berlin
Per Email: bewerbung.ber@berlin.msf.org
www.aerzte-ohne-grenzen.de